ÆLDREMINISTERIET

Håndbog om ældretilsynet og samtilsyn på ældreområdet

Til praksis (plejeenheder og leverandører)

2025

Håndbog om ældretilsynet og
samtilsyn på ældreområdet 2025

Henvendelse om publikationen
kan ske til:

Ældreministeriet
Holbergsgade 6, 1057 København
Tlf. 33 92 93 00

ISBN: 978-87-85377-03-6 (WEB)

Publikationen kan hentes på
Ældreministeriets hjemmeside:
www.aeldremin.dk

Indholdsfortegnelse

1. HVORFOR DENNE HÅNDBOG? 5

1.1. HÅNDBOGENS INDHOLD, FORMÅL MV. 5
1.1.1. Håndbogens formål 5
1.1.2. Håndbogens indhold og opbygning (læsevejledning) 5
1.1.3. Begreber i håndbogen 7
1.1.4. Håndbogens kobling til forvaltningsloven, retssikkerhedsloven mv. 7
1.1.5. Det indeholder håndbogen ikke 8
1.1.6. Håndbogens tilblivelse og fremadrettet ajourføring 8

2. LOVGIVNING OM DET TVÆRKOMMUNALE ÆLDRETILSYN OG SAMTILSYN SAMT ØVRIG RELEVANT VIDEN 9

2.1. LOVGIVNING OG RELEVANT VIDEN 9

3. ÆLDRETILSYNETS LOKATIONER OG ANVENDELSESOMRÅDE 11

3.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS 11
3.1.1. Ældretilsynets forankring i tre kommuner 11
3.1.2. Ældretilsynets uafhængighed (uvildighed) og geografisk dækningsområde 11
3.1.3. Anvendelsesområde for ældretilsynet 12
3.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION 14
3.2.1. Ensartethed på tværs af de tre ældretilsynskommuner 14
3.2.2. Det personrettede tilsyn 14
3.2.3. Plejeoversigten 15

4. ÆLDRETILSYNETS FORMÅL, TILGANG, METODER OG OPGAVER/FUNKTIONER 17

4.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS 17
4.1.1. Tillid, åbenhed og tryghed 17
4.1.2. Formål 18
4.1.3. Metoder 19
4.1.4. Opgaver/funktioner 20
4.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION 21
4.2.1. Rum for læring med dialog og feedback 21
4.2.2. Selvevaluering kan fremme dialog og læring 21

5. KOORDINERET RÅDGIVNING OG SPARRING 23

5.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS 23
5.1.1. Tre indgange til rådgivnings- og sparringsfunktionen 23
5.1.2. Ældretilsynets vurdering af en anmodning om rådgivning og sparring 25
5.1.3. Ældretilsynets vurdering af støttebehov og bistand med rådgivning og sparring 26
5.1.4. Ældretilsynets øvrige vejledning om andre myndigheders aktuelle indsatser 29

5.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION 30
5.2.1. Forskellen på rådgivnings- og sparringsfunktionen og Ældrelinjen 30
5.2.2. Afgrænsning af rådgivnings- og sparringsfunktionen ift. klage over den konkrete pleje 30

6. ÆLDRELINJEN 31

6.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS 31
6.1.1. Ældrelinjens formål 31
6.1.2. Ældrelinjen – en let tilgængelig og direkte indgang for alle 32
6.1.3. Ældrelinjens anvendelsesområde 32
6.1.4. Anbefaling og opfordring til først at rette henvendelse til enheden eller en anden myndighed inden henvendelse til Ældrelinjen 33
6.1.5. Mulighed for at være anonym og beskyttelse af henvenderen 34
6.1.6. Ældretilsynets håndtering af en henvendelse 35
6.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION 35
6.2.1. Forskellen på Ældrelinjen og ældretilsynets rådgivnings- og sparringsfunktion 35
6.2.2. Ansvaret for de overordnede og tværgående rammer for ældreplejen, herunder for kvaliteten 36
6.2.3. Ældretilsynets tavshedspligt 36
6.2.4. Generelt om videregivelse af oplysninger mellem myndigheder inden for den offentlige forvaltning 36

7. OPSTARTSMØDE TIL EKSISTERENDE OG NYE ENHEDER 37

7.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS 37
7.1.1. Anvendelsesområde for og afholdelsen af et opstartsmøde 37
7.1.2. Indhold i et opstartsmøde 37
7.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION 38
7.2.1. Opstartsmødet ift. et tilsynsbesøg 38
7.2.2. Fleksibel afholdelse af opstartsmøder med eksisterende enheder . 38

8. TILSYN MED KVALITET I HELHEDSPLEJEN, TILBAGEMELDING PÅ TILSYN OG SANKTIONER 39

8.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS 39
8.1.1. Risikobaseret og reaktivt tilsyn inden for en periode på 5 år 39
8.1.2. Ældretilsynets vurdering af kvalitet i helhedsplejen 42
8.1.2.1. Afgrænsning af ældretilsynets tilsyn ift. det personrettede tilsyn 42
8.1.2.2. Ældretilsynets vurderingskoncept og metoder 43
8.1.2.3. Kvalitetsvurderingen af helhedsplejen 44
8.1.3. Mundtlig orientering og skriftlig tilbagemelding på tilsyn 45
8.1.4. Sanktioner 47
8.1.4.1. Sanktioner ift. de tre kvalitetsniveauer og forskellen mellem sanktioner og forbedringspotentialer 47
8.1.4.2. Påbud om at sikre kvalitet i helhedsplejen inden for en nærmere fastsat frist 49
8.1.4.3. Påbud om at modtage den nødvendige rådgivning og sparring fra ældretilsynet 50
8.1.4.4. Forbud mod indflytning af nye beboere i plejeenheden eller indtag af nye borgere hos leverandøren 50
8.1.4.5. Klageadgang 52
8.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION 52

8.2.1. Ældretilsynets risikovurdering 52
8.2.2. Ældretilsynets manglende mulighed for at tiltvinge sig adgang til enheden uden retskendelse 52
8.2.3. Ældretilsynets afgørelser ift. proportionalitetsprincippet 52
8.2.4. Snitflader til andre offentlige myndigheder, herunder tilsyn 53
8.2.5. Ældretilsynets samarbejde og koordinering med andre myndigheder ift. afgørelser 53
8.2.6. Ansvaret for de overordnede og tværgående rammer for ældreplejen, herunder for kvaliteten 53
8.2.7. Det personrettede tilsyn i handlekommunen 54
8.2.8. Kommunalbestyrelsens forsyningsforpligtelse 54

9. SAMTILSYN 55

9.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS 55
9.1.1. Anvendelsesområdet for samtilsyn 55
9.1.2. Praktisk gennemførsel af samtilsyn 56
9.1.2.1. Før gennemførsel af samtilsyn 56
9.1.2.2. Under gennemførsel af samtilsyn 57
9.1.2.3. Efter gennemførsel af samtilsyn 58
9.1.2.4. Ældretilsynets koordinerende rolle ift. modstridende skriftlige tilbagemeldinger og afgørelser 59
9.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION 60
9.2.1. Særskilte tilsyn ud over samtilsyn 60

10. OPLYSNINGSPLIGTER 61

10.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS 61
10.1.1. Enhedens oplysningspligt 61
10.1.2. Ældretilsynets oplysningspligt 63
10.1.3. Den stedlige kommunalbestyrelses oplysningspligt 63
10.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION 64
10.2.1. Generelt om videregivelse af oplysninger mellem offentlige myndigheder 64

1. Hvorfor denne håndbog?

1.1. Håndbogens indhold, formål mv.

1.1.1. Håndbogens formål

Denne håndbog er primært skrevet til medarbejdere, ledere og driftsherrer af landets plejeenheder (plejehjem og beskyttede boliger, plejeboligbebyggelser, friplejeboligbebyggelser og midlertidige pladser mv.) samt leverandører af helhedspleje, som leverer hjælp i borgernes eget hjem, og som hver dag arbejder med at levere og sikre kvalitet i helhedsplejen for landets ældre borgere. Derudover kan håndbogen anbefales til alle andre med interesse for det tværkommunale ældretilsyn og samtilsyn.

Håndbogen er udformet som en guide og et opslagsværk til hjælp for den daglige praksis til brug for at understøtte arbejdet med at sikre kvalitet i helhedsplejen og i omsætningen af lov om ældretilsyn (ældretilsynsloven) med tilhørende bekendtgørelser om hhv. ældretilsyn (ældretilsynsbekendtgørelsen) og samtilsyn på ældreområdet (samtilsynsbekendtgørelsen) i praksis. Håndbogen er også en guide i forhold til ældretilsynets opgaver, herunder bl.a. ældretilsynets rådgivnings- og sparringsfunktion, Ældrelinjen og ældretilsynets tilsyn med kvalitet i helhedsplejen samt ældretilsynets sanktionsmuligheder.

1.1.2. Håndbogens indhold og opbygning (læsevejledning)

Håndbogen supplerer ældretilsynsloven med tilhørende bekendtgørelser og er således af vejledende og oplysende karakter. Omsætningen af lovgivningen i praksis skal derfor altid bero på en konkret faglig vurdering i det enkelte tilfælde.

Håndbogen tager udgangspunkt i ældretilsynslovens kronologi, og kapitlerne præsenteres derfor i den rækkefølge, som de optræder i loven. Hvert kapitel er struktureret i følgende afsnit:

- Indledning: Kort introduktion og eventuel baggrund til kapitlets fokusområde.
- Lovgivningen i praksis: Forklarer og uddyber lovgivningen og fremhæver centrale pointer.

Derudover indgår følgende afsnit i kapitlernes opbygning i det omfang, det kan give relevant viden:

- Opmærksomhedspunkter og inspiration: Fremhæver eventuelle væsentlige opmærksomhedspunkter og/eller giver inspiration til refleksion og som afsæt for faglige drøftelser.

Kapitlerne indeholder viden om følgende:

- **Kapitel 2** oplister lovgivning om ældretilsynet og samtilsyn på ældreområdet samt øvrig relevant viden.
- **Kapitel 3** beskriver de tre ældretilsynskommuner, hvilke plejeenheder samt leverandører, der er omfattet af ældretilsynet samt overordnet om plejeoversigten.
- **Kapitel 4** beskriver overordnet ældretilsynets formål, metoder, tilgange og opgaver/funktioner.
- **Kapitel 5** beskriver ældretilsynets rådgivnings- og sparringsfunktion ift. kvalitet i helhedsplejen.
- **Kapitel 6** beskriver den direkte linje ind til ældretilsynet (Ældrelinjen).
- **Kapitel 7** beskriver ældretilsynets opstartsmøde til eksisterende og nye plejeenheder og leverandører.
- **Kapitel 8** beskriver ældretilsynets tilsyn med kvalitet i helhedsplejen, mundtlig orientering og skriftlig tilbagemelding på gennemført tilsyn samt sanktionsmuligheder.
- **Kapitel 9** beskriver samtilsyn på ældreområdet, som udføres af det sundhedsfaglige tilsyn, Arbejdstilsynet og ældretilsynet.
- **Kapitel 10** beskriver oplysningspligter for hhv. plejeenheder og leverandører, ældretilsynet og den stedlige kommunalbestyrelse.

1.1.3. Begreber i håndbogen

For at lette læsbarheden og anvendelsen af håndbogen anvendes følgende begreber:

- **Enhed:** Anvendes som betegnelse for de kommunale og private plejeenheder (plejehjem og beskyttede boliger, plejeboligbebyggelser, friplejeboligbebyggelser, midlertidige pladser mv.) og kommunale og private leverandører af helhelhedspleje, som er omfattet af det tværkommunale ældretilsyn, og som er forklaret nærmere i kapitel 3.
- **Ældretilsynet:** Anvendes som betegnelse for det tværkommunale ældretilsyn.
- **Helhedspleje:** Anvendes som betegnelse for det område, som afgrænser ældretilsynets område for hhv. rådgivning og sparring og kvalitetstilsyn. Begrebet helhedspleje er defineret i ældreloven og betyder, at hjælpen til den enkelte borger tildeles i form af et sammenhængende pleje- og omsorgsforløb frem for levering af hjælpen i enkeltydelser. Måden, som hjælpen tilrettelægges og leveres på, skal tage afsæt i følgende tilgang: 1) en helhedsorienteret indsats med hensyntagen til modtagerens samlede livssituation, 2) tværfaglighed, 3) kontinuitet, fleksibilitet og sammenhæng i hjælpen med færrest mulige forskellige udførende medarbejdere i hjemmet, og 4) modtagerens selvbestemmelse og løbende indflydelse på hjælpen. Dernæst indebærer begrebet helhedspleje, at hjælpen i det tildelte pleje- og omsorgsforløb bliver leveret af én og samme leverandør, uanset om det er en offentlig eller privat leverandør, der har opgaven med at levere hjælpen.

1.1.4. Håndbogens kobling til forvaltningsloven, retssikkerhedsloven mv.

Ældretilsynets sagsbehandling sker både ud fra ældretilsynsloven med de tilhørende bekendtgørelser og ud fra andre regler og grundlæggende principper, som også er med til at sætte rammer for sagsbehandlingen generelt. Det omfatter bl.a.:

- Forvaltningslovens regler om partsrettigheder bl.a. ret til partshøring og partsaktindsigt samt om begrundelse og klagevejledning til afgørelsen.
- Databeskyttelseslovgivningens regler om behandling af personoplysninger.
- Offentlighedslovens regler om journalisering og aktindsigt mv.

Derudover omfatter det bl.a. de forvaltningsretlige retsgrundsætninger om bl.a.:

- Proportionalitetsprincippet (anvendelse af den mindst indgribende foranstaltning).
- Officialprincippet (tilstrækkelig sagsoplysning).
- Principper for god sagsbehandlingsskik mv.

1.1.5. Det indeholder håndbogen ikke

De mange forhold, der gør sig gældende for borgere, pårørende og civilsamfundet omkring de ældre, der modtager støtte i eller fra en enhed, som også er dækket af andre lovgivninger, er ikke beskrevet i denne håndbog. Specielt arbejdet omkring patientsikkerhed, som Styrelsen for Patientsikkerhed fører tilsyn med, er et område, som ikke beskrives nærmere i denne håndbog. Der henvises til Styrelsen for Patientsikkerhed: www.stps.dk. Ligeledes beskrives det bl.a. heller ikke nærmere, hvordan Arbejdstilsynet fremmer et sikkert og sundt arbejdsliv for alle og flytter arbejdsmiljøet i den rigtige retning. Her henvises til Arbejdstilsynet: www.at.dk.

Udover denne håndbog er der udarbejdet en håndbog til ældretilsynets tilsynskonsulenter, hvor der bl.a. kan findes en uddybende guide til ældretilsynets tilsyn med kvalitet i helhedsplejen, herunder en uddybning af ældretilsynets vurderingskoncept og samtilsyn på ældreområdet. Håndbogen kan findes her: https://aeldremin.dk/ressortomraadet/tilsyn-med-helhedsplejen.

Dertil er der udarbejdet en vejledning om ældreloven, som kan findes her: https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2025/9398.

1.1.6. Håndbogens tilblivelse og fremadrettet ajourføring

Håndbogen er udarbejdet på grundlag af ældretilsynsloven og forarbejderne hertil samt de tilhørende bekendtgørelser om hhv. ældretilsyn og samtilsyn på ældreområdet.

Håndbogen er blevet til i et samarbejde mellem Ældreministeriet og Sundhedsstyrelsen.

Håndbogen vil løbende blive ajourført efter behov, herunder ved ændringer i lovgivningen og i takt med, at praksis udvikler sig.

2. Lovgivning om det tværkommunale ældretilsyn og samtilsyn samt øvrig relevant viden

Ældretilsynets opgaver – bl.a. bistand med rådgivning og sparring og tilsynet med kvalitet i helhedsplejen – udføres efter reglerne i ældretilsynsloven og ældretilsynsbekendtgørelsen. Omdrejningspunktet for opgaverne er at støtte enhederne i at sikre kvalitet i helhedsplejen med afsæt i ældrelovens tre bærende værdier og krav til helhedspleje.

Derudover udføres der samtilsyn med plejeenheder af det sundhedsfaglige tilsyn, Arbejdstilsynet og ældretilsynet efter reglerne i ældretilsynsloven og samtilsynsbekendtgørelsen.

2.1. Lovgivning og relevant viden

Reglerne om ældretilsynet og samtilsyn kan findes her:

§

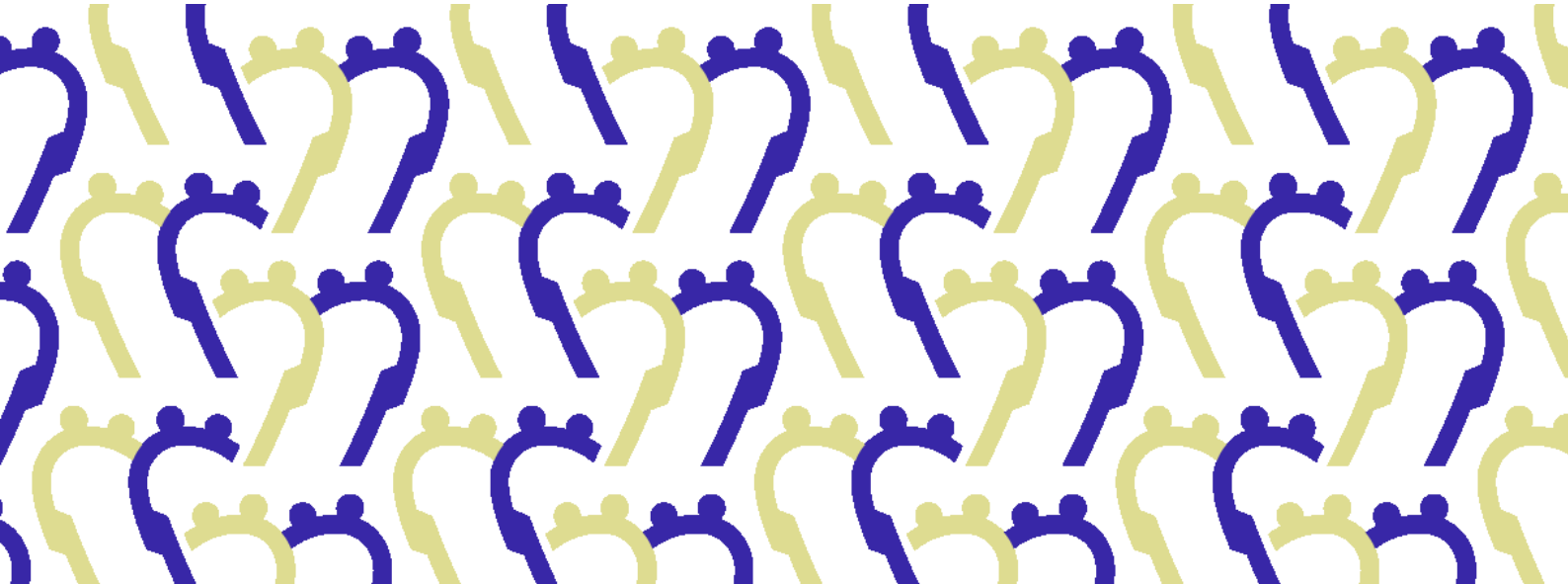
- *Lov om ældretilsyn (ældretilsynsloven): https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2024/1653*
    - *Forarbejder til lov om ældretilsyn (L 91): https://www.retsinformation.dk/eli/ft/202412L00091*
- *Bekendtgørelse om ældretilsyn: https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2025/416*
- *Bekendtgørelse om samtilsyn på ældreområdet: https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2025/582*

Derudover er følgende regler relevante ift. ældretilsynet:

- *Ældreloven, hvor der bl.a. er bestemmelser om de tre bærende værdier, helhedspleje og det personrettede tilsyn: https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2024/1651*
    - *Forarbejder til ældreloven (L 89): https://www.retsinformation.dk/eli/ft/202412L00089*
- *Bekendtgørelse om plejeoversigten, hvor der bl.a. er bestemmelser om offentliggørelse af status for seneste tilsyn samt tilsynets skriftlige tilbagemelding: https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2025/831*

Endelig kan der findes viden om ældreloven, ældretilsynet og samtilsyn her:

- *Orienteringsskrivelse om vedtagelse af forslag til lov om ældretilsyn (L 91): https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2024/10197*
- *Håndbog om ældretilsynet og samtilsyn på ældreområdet til tilsynskonsulenter i ældretilsynet: https://aeldremin.dk/ressortomraadet/tilsyn-med-helhedsplejen*
- *Vejledning om ældreloven: https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2025/9398*



3. Ældretilsynets lokationer og anvendelsesområde

Med ældretilsynsloven er der etableret et nyt, tværkommunalt og uafhængigt ældretilsyn pr. 1. juli 2025, hvor kompetencerne til at føre tilsyn med kvalitet i helhedsplejen i enhederne er samlet i ét ældretilsyn beliggende i tre kommuner.

3.1. Lovgivningen i praksis

3.1.1. Ældretilsynets forankring i tre kommuner

Ældretilsynet er forankret i tre kommuner, som er udpeget af ældreministeren efter aftale med hver af de pågældende kommuner. De tre ældretilsynskommer er: Gentofte, Silkeborg og Hjørring.

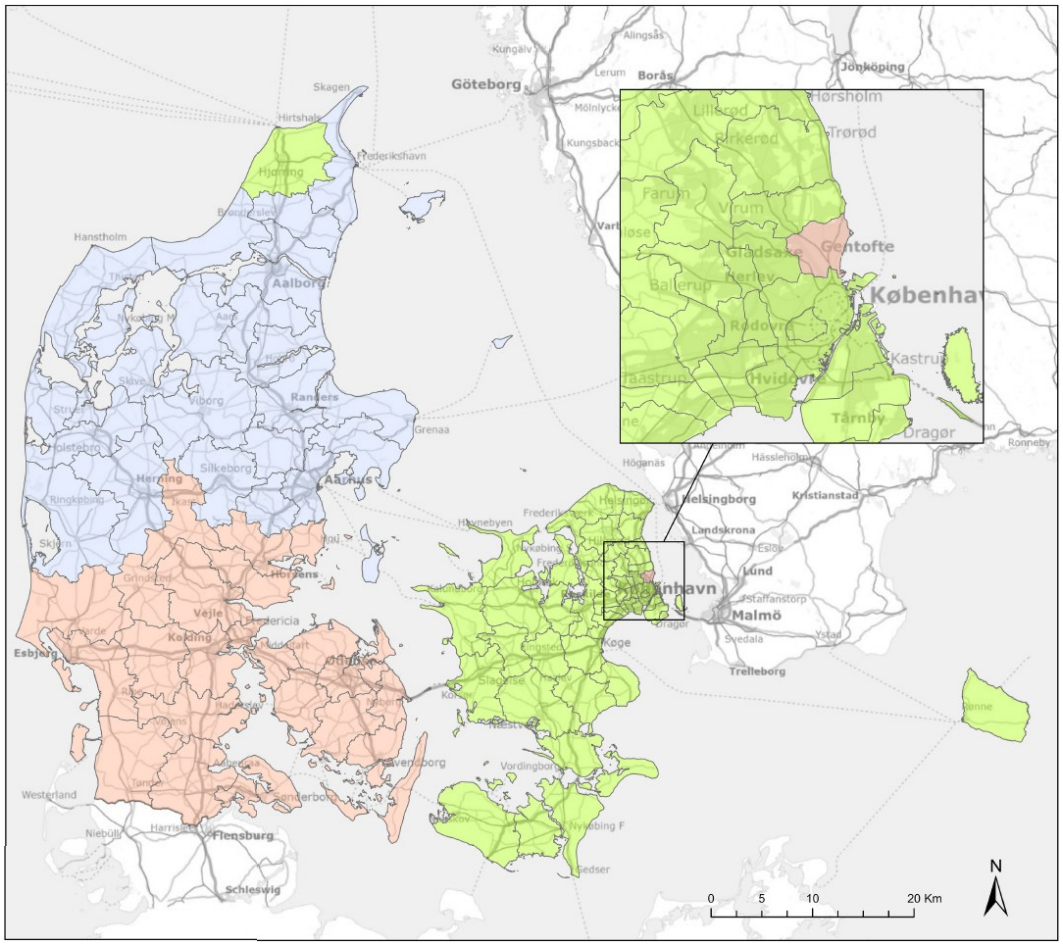
ÆLDRE-TILSYNETS LOKATIONER

I disse kommuner har kommunalbestyrelsen ansvaret for at varetage funktionen som ældretilsyn, hvilket vil sige, at kommunalbestyrelserne i de tre kommuner har det fulde ansvar for udførelsen af ældretilsynets opgaver/funktioner efter ældretilsynsloven – det vil sige både myndighedsansvaret og det politiske ansvar. Det har bl.a. den betydning, at klager over ældretilsynets sagsbehandling eller en specifik sagsbehandler – ud over at rette det til ældretilsynet i den pågældende kommune i første omgang – kan rettes til den relevante ældretilsynskommunes borgmester. Borgmesteren er den øverste ansvarlige for tilrettelæggelsen af den kommunale administration, hvilket bl.a. betyder, at borgmesteren skal sikre, at sagsbehandlingen fungerer hensigtsmæssigt.

3.1.2. Ældretilsynets uafhængighed (uvildighed) og geografisk dækningsområde

For at sikre, at den enkelte ældretilsynskommunes egne interesser ikke påvirker ældretilsynets opgaveudførelse, er ældretilsynets dækningsområde fastsat i ældretilsynsbekendtgørelsen. Det betyder, at det er fastlagt, i hvilke kommuner ældretilsynet har ansvar for bl.a. at føre tilsyn med enhederne. Herunder er det ligeledes fastlagt, at ældretilsynet i de tre kommuner ikke kan agere ældretilsyn overfor enheder i den kommune, hvor det pågældende ældretilsyn er beliggende, eller overfor enheder, som den pågældende ældretilsynskommune driver eller har indgået driftsaftale med, og som er beliggende i andre kommuner inden for det pågældende ældretilsyns dækningsområde. Det interaktive kort over ældretilsynskommunernes dækningsområde viser fordelingen af landets kommuner og kan tilgås på ældretilsynets hjemmeside: www.aeldretilsyn.dk.

Ældretilsyn Nord
Ældretilsyn Syd
Ældretilsyn Øst


Göteborg
Borås
Jönköping
Hörsholm
Trørød
Gentofte
Københa
Kastru
Tårnby
Dragør
Helsingborg
Kristianstad
Landskrona
Lund
Malmö
Trelleborg
Esbjerg
Aalborg
Ålborg
Randers
Viborg
Silkeborg
Herning
Vejle
Kolding
Flensburg
Schleswig
Westerland
Hanstholm
Skagen
Hirtshals
Frederikshavn
Hjørring
Grenaa
Ringkøbing
Skjern
Esbjerg
Ribe
Tønder
Niebüll
Sønderborg
Svendborg
Nyborg
Nyborg F
Vordingborg
Køge
Slagelse
Ringsted
Sorø
Kalundborg
Nestved
Gedser
Rønne
Ystad
Simrishamn
Ystad
Staffanstorp
Eslöv
Hässleholm
Höganäs
Helsingør
Hornbæk
Frederiksværk
Hundested
Rødvig
Stevns
Faxe
Ringsted
Slagelse
Sorø
Kalundborg
Nestved
Vordingborg
Nyborg
Svendborg
Sønderborg
Tønder
Ribe
Esbjerg
Skjern
Ringkøbing
Holstebro
Struer
Skive
Viborg
Silkeborg
Herning
Ikast
Brande
Vejle
Kolding
Fredericia
Horsens
Aarhus
Grenaa
Randers
Aalborg
Hanstholm
Hirtshals
Skagen
Frederikshavn
Hjørring
Brønderslev
Vesthimmerlands
Mariagerfjord
Rebild
Aalborg
Jammerbugt
Thisted
Morsø
Skive
Viborg
Struer
Holstebro
Ringkøbing-Skjern
Herning
Ikast-Brande
Silkeborg
Favrskov
Aarhus
Horsens
Vejle
Kolding
Esbjerg
Varde
Tønder
Aabenraa
Sønderborg
Haderslev
Billund
Vejen
Fredericia
Middelfart
Odense
Nordfyns
Svendborg
Langeland
Ærø
Faaborg-Midtfyn
Kerteminde
Nyborg
Assens
Odense
Nordfyns
Svendborg
Langeland
Ærø
Faaborg-Midtfyn
Kerteminde
Nyborg
Assens
Middelfart
Fredericia
Vejle
Kolding
Esbjerg
Varde
Tønder
Aabenraa
Sønderborg
Haderslev
Billund
Vejen
Horsens
Aarhus
Silkeborg
Herning
Ikast-Brande
Ringkøbing-Skjern
Holstebro
Struer
Viborg
Skive
Favrskov
Mariagerfjord
Rebild
Aalborg
Jammerbugt
Thisted
Morsø
Vesthimmerlands
Brønderslev
Hjørring
Frederikshavn
Hirtshals
Skagen
Hanstholm
Aalborg
Randers
Grenaa
Ringkøbing
Skjern
Esbjerg
Ribe
Tønder
Niebüll
Flensburg
Schleswig
Westerland
Sønderborg
Aabenraa
Varde
Kolding
Vejle
Fredericia
Middelfart

ENHEDER, DER ER OMFATTET AF ÆLDRE-TILSYNET

1. Plejehjem mv., jf. § 47 i ældreloven.
2. Plejeboligbebyggelser, jf. lov om almene boliger mv.
3. Plejeboligbebyggelser, jf. lov om boliger for ældre og personer med handicap.
4. Friplejeboligbebyggelser, jf. lov om friplejeboliger.
5. Andre, tilsvarende boligenheder, herunder midlertidige pladser, hvor hjælpen udgår fra servicearealer, og der er tilknyttet fast personale.
6. Kommunale og private leverandører, der leverer tilbud i borgernes eget hjem, jf. § 10 i ældreloven.

LOKALPLEJEHJEM

Plejehjemstypen "lokalplejehjem", som kommunerne har mulighed for at etablere i medfør af lov om lokalplejehjem, er omfattet af plejeenhederne oplistet i nr. 1-3 ovenfor. Dette er fordi, at det kommunale aktieselskab, som driver lokalplejehjemmet, ikke bliver ejere af de bygningsmæssige rammer. Selve etableringen og driften af plejehjemsbygningen vil i stedet være omfattet af lov om almene boliger mv., lov om boliger for ældre og personer med handicap eller af ældrelovens § 47.

De oplistede enheder har bl.a. krav på et opstartsmøde fra ældretilsynet (se kapitel 7), har adgang til rådgivning og sparring fra ældretilsynet (se kapitel 5) og er omfattet af tilsynet med kvalitet i helhedsplejen i forhold til de elementer, der indgår i helhedsplejen (se kapitel 8) samt samtilsyn fsva. enhederne oplistet i nr. 1-4 (se kapitel 9).

§

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 2.*
- *Ældrelovens § 27, stk. 2 og 3.*
- *Bekendtgørelse om plejeoversigten § 2.*

3.2. Opmærksomhedspunkter og inspiration

3.2.1. Ensartethed på tværs af de tre ældretilsynskommuner

For at tilstræbe den størst mulige ensartethed i løsningen af opgaverne i ældretilsynet har de tre ældretilsynskommuner indgået en aftale om, at de holder en tæt koordinering og løser de opgaver på tværs, hvor det giver det bedst mulige resultat. Det fælles afsæt udtrykker sig bl.a. ved etableringen af en fælles hjemmeside, så det er nemt for borgere og samarbejdspartnere at finde de relevante oplysninger. Det viser sig også ved en fælles tilgang til Ældrelinjen, hvor rammerne er aftalt som ensartede.

Sundhedsstyrelsen har derudover en faciliterende og praksiskoordinerende rolle i forhold til at understøtte vidensdeling og samstemme praksis på tværs af ældretilsynet i de tre ældretilsynskommuner. For at varetage denne rolle er styrelsen i dialog med ældretilsynet i det omfang, det er relevant. Derudover kan styrelsen indhente de nødvendige oplysninger fra ældretilsynet til brug for at varetage den faciliterende og praksiskoordinerende rolle, som ældretilsynet efter anmodning fra styrelsen vil være forpligtet til at give.

3.2.2. Det personrettede tilsyn

Borgerens handlekommune har både en pligt efter serviceloven og ældreloven til løbende at følge de enkelte sager for at sikre sig, at hjælpen til den enkelte borger fortsat opfylder sit formål (det personrettede tilsyn). Det betyder, at der både er en forpligtelse for borgerens handlekommune til at føre et personrettet tilsyn med hjælp bevilliget efter serviceloven og en forpligtelse til at føre et personrettet tilsyn med hjælp bevilliget efter ældreloven. Formålet er at sikre, at handlekommunen følger op på hjælpen til den enkelte borger, som kommunalbestyrelsen har truffet afgørelse om, uanset om den pågældende får hjælp efter serviceloven eller ældreloven.

Det personrettede tilsyn efter ældreloven indebærer, at den enkelte borgers handlekommune er forpligtet til løbende at følge de enkelte sager og sikre, at borgeren modtager den hjælp, som den pågældende har behov for, og som kommunalbestyrelsen har truffet afgørelse om efter ældreloven. Handlekommunen skal i den forbindelse vurdere, om der er behov for at justere i hjælpen til borgeren. Hvis det personrettede tilsyn fx viser, at det tildelte pleje- og omsorgsforløb ikke længere opfylder borgerens behov, fordi borgerens behov har ændret sig, er kommunen forpligtet til at reagere herpå. Den opfølgning, som kommunen foretager, skal ske ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med borgeren.

§

Relevante regler

- *Ældrelovens § 31.*
- *Servicelovens § 148.*
- *Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område §§ 9 og 9 b.*

3.2.3. Plejeoversigten

Plejeoversigten har bl.a. til formål at sikre gennemsigtighed og overblik over alle kommunale og private plejeenheder og leverandører samt at understøtte tilsynsmyndighedernes arbejde. På plejeoversigten vil der fremgå en række data om bl.a. medarbejderkontinuitet, sygefravær, lederomsætning mm. Derudover vil ældretilsynets skriftlige tilbagemelding og enhedens aktuelle status i forhold til den samlede vurdering fra ældretilsynets senest gennemførte tilsyn og eventuel afgørelse om påbud eller forbud fremgå af plejeoversigten.

Plejeoversigten omfatter de typer af plejeenheder og leverandører af helhedspleje, som er oplistet i afsnit 3.1.3.

I bekendtgørelsen om plejeoversigten er hhv. en plejeenhed og en leverandør af helhedspleje defineret i ældrelovens og ældretilsynslovens forstand. Denne definition er afgørende for, hvilke plejeenheder og leverandører, der bl.a. har krav på at modtage et opstartsmøde (se kapitel 7), har adgang til rådgivning og sparring fra ældretilsynet (se kapitel 5) og er omfattet af tilsynet med kvalitet i helhedsplejen med mulighed for at kunne modtage en afgørelse om et påbud eller forbud (se kapitel 8).

§ 4. *Ved en kommunal eller privat plejeenhed efter § 2, stk. 1, nr. 1-5, forstås en lokalitet, hvor én eller flere personer udfører helhedspleje efter § 10 i ældreloven eller tilbud efter §§ 83, 83 a og 86 i lov om social service indtil 1. juli 2027, og som har tilknyttet et selvstændigt CVR-nummer eller p-nummer.*

Stk. 2. En kommunal eller privat plejeenhed, der får nyt CVR-nummer eller nyt p-nummer anses for en ny plejeenhed, der skal oprettes i plejeoversigten jf. §§ 6-8.

§ 5. *Ved en kommunal leverandør efter § 2, stk. 1, nr. 6, forstås en fast lokalitet i en kommunes distrikt, som er fastlagt som en enhed i SOR (Sundhedsvæsenets Organisationsregister) med unikt SOR-ID og fast adresse, og som har tilknyttet et p-nummer tilhørende den kommunale leverandørs CVR-nummer, og hvorfra én eller flere personer udfører helhedspleje efter § 10 i ældreloven eller ydelser efter §§ 83, 83a og 86 i lov om social service indtil 1. juli 2027.*

Stk. 2. Ved en privat leverandør efter § 2, stk. 1, nr. 6, forstås en privat virksomhed, som har tilknyttet et selvstændigt CVR-nummer eller p-nummer, og hvorfra én eller flere personer udfører helhedspleje efter § 10 i ældreloven eller ydelser efter §§ 83, 83a og 86 i lov om social service indtil 1. juli 2027. Hvis virksomheden udfører helhedspleje fra flere lokaliteter, anses hver faste lokalitet som en privat leverandør.

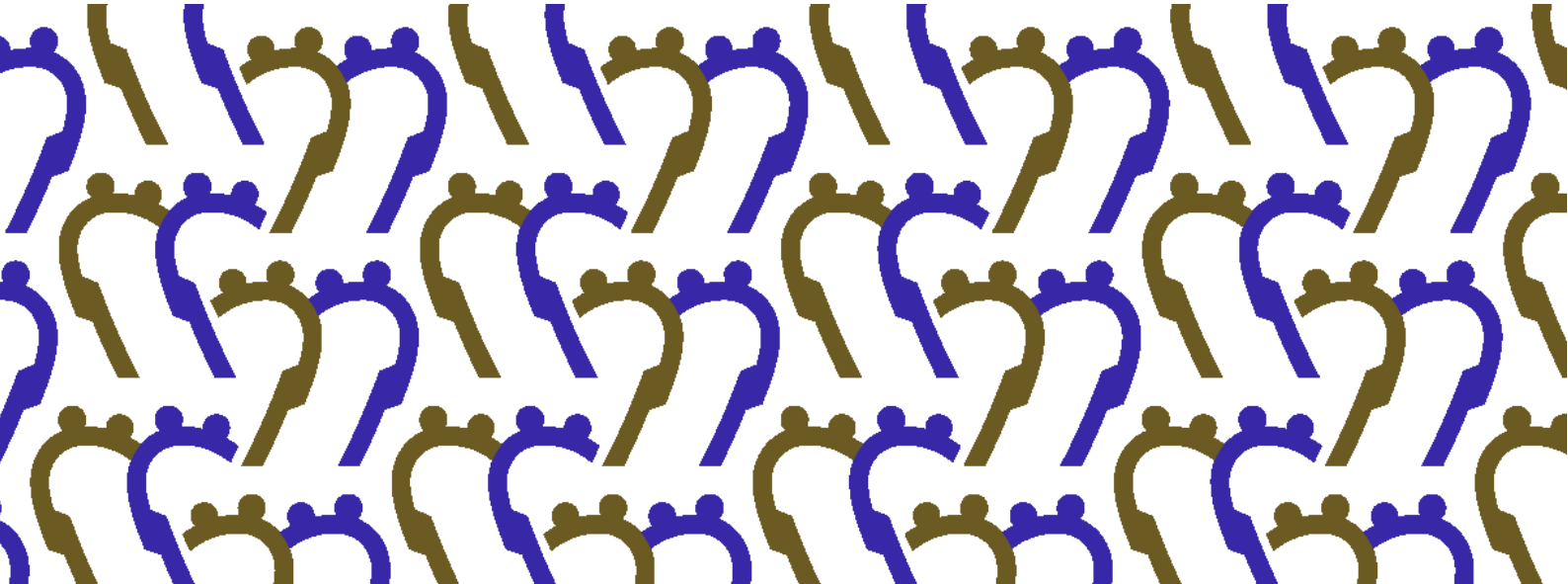
Stk. 3. En kommunal eller privat leverandør, der får nyt CVR-nummer eller nyt p-nummer anses for en ny leverandør, der skal oprettes i plejeoversigten, jf. § 6-8.

Fra og med den 1. juli 2027 vil plejeoversigten ikke omfatte tilbud (forstået som plejeenheder og leverandører), hvor der i væsentligt omfang leveres hjælp og støtte til borgerne efter serviceloven. Dette er for at sikre, at enhederne ikke både omfattes af tilsyn fra ældretilsynet og socialtilsynet. Det betyder fx, at friplejeboligbebyggelser, hvor der i væsentligt omfang leveres hjælp efter serviceloven, ikke skal fremgå af plejeoversigten pr. 1. juli 2027.

§

Relevante regler

- *Bekendtgørelse om plejeoversigten: https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2025/831*



4. Ældretilsynets formål, tilgang, metoder og opgaver/funktioner

Ældretilsynet har fokus på dialog og at bidrage til læring, så enhederne er i stand til at sikre kvalitet i helhedsplejen ud fra ældrelovens tre bærende værdier: 1) den ældres selvbestemmelse, 2) tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse og 3) et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund samt ældrelovens krav til helhedspleje.

4.1. Lovgivningen i praksis

4.1.1. Tillid, åbenhed og tryghed

Målet med ældretilsynet er at skabe en dialog- og læringsbaseret samarbejdskultur og relation mellem ældretilsynet og enhederne præget af tillid, åbenhed og tryghed.

TILLID

Tillid er helt centralt for ældretilsynets formål, metoder og opgaver/funktioner. Det handler om:

- Tillid imellem ældretilsynet og enhederne.
- Ældretilsynets tillid til ledelsen og personalet, herunder til deres faglighed.

TRYGHED

Tillid er afgørende for at sikre en tryg samarbejdskultur og inspirerende ramme for den læringsorienterede dialog før, under og efter et tilsyn – også i det tilfælde hvor ældretilsynet træffer afgørelse om en sanktion overfor enheden for at sikre kvalitet i helhedsplejen.

For at opbygge og vedligeholde en tillidsfuld relation er det vigtigt, at tilsynet - i form af kontrollen af helhedsplejens kvalitet - opleves som:

- Understøttende for læring og videndeling.
- Bidragende til at reducere og/eller forebygge fejl.
- Bidragende til at skabe motivation og ejerskab til at sikre den gode kvalitet i helhedsplejen og arbejde med kvalitetsforbedring.

ÅBENHED

Tillid er også helt afgørende i forhold til at skabe en kultur, hvor enhederne trygt kan være åbne om udfordringer mv. overfor ældretilsynet. Jo tidligere svære situationer og problemer bliver bragt frem, og fejl opdages, desto hurtigere kan der være en dialog om forholdene, og der kan sættes ind med den rette indsats, som skal være meningsfuld og støttende i situationen og bidrage til læring og dermed som hjælp til selvhjælp for den enkelte enhed.

4.1.2. Formål

Omdrejningspunktet for ældretilsynets virke er at støtte enhederne i at arbejde med at sikre kvalitet i helhedsplejen, der gives i medfør af ældreloven.

ÆLDRETILSYNETS "STØTTEFORMER"

Støtten til enhederne kan tage form som:

- Rådgivning og sparring om kvalitet i helhedsplejen.
- Tilsyn med enhedernes kvalitet i helhedsplejen.

De oplistede former for støtte viser, at ældretilsynet både er en rådgivnings- og sparringspartner om kvalitet i helhedsplejen og en kontrolfunktion i forhold til helhedsplejens generelle kvalitet for borgerne og enhederne, hvor fokus er på at bidrage til læring og refleksion.

De to "støtteformer" skal ikke ses som modstridende, men som understøttende for hinanden – vel og mærke når det sker under de rette betingelser i et trygt og tillidsfuldt samspil mellem ældretilsynet og enheden.

Uanset formen for støtte har ældretilsynets dialog i forbindelse med rådgivningen og sparringen samt før, under og efter et tilsyn fokus på at medvirke til at skabe læring og refleksion. Dette da læring er en forudsætning for, at kvaliteten i helhedsplejen udvikler sig positivt i en hverdag præget af kompleksitet og daglige prioriteringer, hvor de ældre bliver mødt med omsorg og høj faglighed fra motiverede medarbejdere under de rigtige rammer.

§

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 1.*

4.1.3. Metoder

DIALOG

Den centrale metode, som ældretilsynet anvender, er dialog med enhederne og borgerne med henblik på at bidrage til læring og refleksion, så enhederne bliver i stand til at finde egne lokale løsninger samt arbejde med at sikre kvalitet i helhedsplejen.

OBSERVATION

Dialogen i form af interviews med de mange forskellige aktører, der tilsammen udøver og modtager helhedspleje, herunder borgerne selv, deres pårørende, ledelsen og personalet, er afgørende for, at ældretilsynet kan vurdere helhedsplejens kvalitet. Men dialogen kan ikke altid stå alene, da det at observere dagligdagssituationer som fx måltider, genoptræning mv. i nogle situationer også kan give tilsynet relevant viden til brug for kvalitetsvurderingen.

DATAKILDER

Derudover kan ældretilsynet også anvende andre metoder i forbindelse med tilsynet ud fra, hvad der fagligt vurderes relevant i den konkrete situation for at kunne vurdere kvaliteten i helhedsplejen, fx:

- Relevante og dækkende datakilder i form af information om enheden på plejeoversigten, herunder oplysninger om sygefravær, medarbejderkontinuitet, faglige tilgange og metoder samt de ældres tilfredshed el.lign.
- Oplysninger fra enheden om fx medarbejdertrivsel mv.

Ældretilsynet har også mulighed for at gennemgå dokumentation som bl.a. døgnrytmeplan og handlingsplan i de særlige og konkrete tilfælde, hvor der fx forekommer modsatrettede oplysninger som søges belyst, samt i de tilfælde hvor enheden søger rådgivning og sparring.

Ved at kombinere dialog, observationer og data sikres et bredere grundlag at yde rådgivning og sparring på, såvel som et bedre udgangspunkt i forhold til at vurdere kvaliteten i helhedsplejen.

§

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 1.*

4.1.4. Opgaver/funktioner

Ældretilsynets centrale opgaver og funktioner er at:

RÅDGIVNING OG SPARRING

- Bistå den enkelte enhed med rådgivning og sparring om kvalitet i helhedsplejen, så enheden kan få hjælp til selvhjælp (se kapitel 5).

ÆLDRELINJEN

- Være en direkte linje for de ældre, deres pårørende, personalet m.fl. at henvende sig til (Ældrelinjen) – med muligheden for at være anonym – og give ældretilsynet oplysninger om forhold i enhederne, som forekommer bekymrende. Ældrelinjen er et supplement til dialogen og løsningsrummet mellem den enkelte person og enheden og andre myndigheder (se kapitel 6).

TILSYN MED KVALITET I HELHEDS-PLEJEN

- Føre tilsyn med de enkelte enheders generelle kvalitet i helhedsplejen og i den forbindelse have kompetence til at træffe afgørelse om sanktioner (se kapitel 8).

Både rådgivnings- og sparringsfunktionen og Ældrelinjen er med til at understøtte en konstruktiv proces for håndtering og opfølgning på en henvendelse til ældretilsynet. Dette er uanset, om det drejer sig om bekymring for kvaliteten, som er givet til Ældrelinjen, eller om en anmodning om støtte til enheden, som er givet til rådgivnings- og sparringsfunktionen. For det første skal oplysningerne i henvendelsen adresseres til det rette sted fra start af, da ældretilsynet fx ikke altid vil være den rette myndighed. For det andet skal de udfordringer og problemer, der kan opstå i helhedsplejen i en hverdag præget af kompleksitet og daglige prioriteringer, gribes, så der bliver sat ind med den bedst mulige indsats, hvad end det er med rådgivning og sparring, tilsyn eller orientering til en anden relevant myndighed.

Ældretilsynet skal stadig føre den nødvendige kontrol med forholdene i landets enheder, så kvaliteten i helhedsplejen er i orden for borgerne. Fokus i tilsynet er at understøtte læring lokalt. Derudover er ældretilsynets indsats fokuseret mod de enheder, hvor der er risiko for udfordringer med kvaliteten. Samtidig er det sikret, at alle enheder får et fysisk tilsynsbesøg af ældretilsynet minimum én gang hvert femte år. Hvis ældretilsynet inden for de fem år bliver bekymret for, at der er kvalitetsudfordringer, så kan ældretilsynet udføre tilsyn, og det er vel og mærke uden en øvre grænse for hvor ofte, da det er behovsafhængigt.

Ældretilsynets bistand med rådgivning og sparring samt tilsyn med kvalitet i helhedsplejen mv. udføres på samme måde, uanset om der er tale om en privat eller kommunal enhed.

§

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens §§ 1, 4, 5 og 7.*

4.2. Opmærksomhedspunkter og inspiration

4.2.1. Rum for læring med dialog og feedback

Ældretilsynets tilsynskonsulenter har fokus på at skabe et trygt læringsmiljø præget af tillid og tryghed, hvor enhederne kan dele deres refleksioner og undren mm. og modtage rådgivning og sparring på konkrete kvalitetsforbedrende aspekter af den daglige helhedspleje.

Dialog og feedback er centrale elementer i ældretilsynet. En åben og nysgerrig dialog skaber flere handlemuligheder og læring i et trygt refleksionsrum mellem ældretilsynet og den enkelte enhed. Dialogen kan tage udgangspunkt i en række spørgsmål, da spørgsmål er et centralt redskab til at skabe refleksion over egen praksis og dermed aktuel læring. Når enheden aktivt deltager i at identificere udfordringer og formulere løsninger, styrkes deres ejerskab over processen.

Læring kan forstærkes ved at reflektere over årsagen til, at en uhensigtsmæssig situation eller udfordring opstod ved at analysere på oplevelsen før, under og efter situationen – hvad skete der forud for situationen og i situationen, hvordan blev situationen håndteret, og hvilke efterreaktioner eller konsekvenser forløb efter situationen.

Ved at tage refleksionen sammen i en åben og tillidsfuld dialog, skabes et trygt rum for erfarings- og vidensdeling, der bidrager med flere perspektiver på nye handlingsmuligheder og forbedringspotentialer i enheden. Her kan de deltagende sammen identificere og igangsætte nye meningsfulde handlinger, som forebygger uhensigtsmæssig gentagelse eller gør det lettere at håndtere lignende udfordringer fremover. Det styrker udbyttet af refleksionerne og bidrager til dybereliggende og mere varig læring, som kan styrke et vedvarende fokus på kvalitetsforbedrende tiltag i praksis.

Ældretilsynet indgår i dialog med relevante medarbejdere, ledelse, borgere, pårørende og evt. civilsamfundsaktører for at opnå en bred indsigt i kvaliteten af helhedsplejen sammen med observationer i den daglige praksis, som er afgørende for, at ældretilsynet kan tilbyde relevant konstruktiv feedback, rådgivning og sparring til den enkelte plejeenhed.

I de tilfælde, hvor der ikke identificeres udfordringer med kvaliteten i helhedsplejen, kan den konstruktive feedback og rådgivning og sparring fra ældretilsynet være et positivt bidrag til enhedens fortsatte kvalitetsarbejde med mulige forbedringspotentialer og fokus på læring i den daglige praksis.

4.2.2. Selvevaluering kan fremme dialog og læring

Både i det daglige kvalitets- og udviklingsarbejde og forud for et tilsyn kan enheden evaluere egen kvalitet i helhedsplejen. Enheden kan evaluere egen kvalitet i helhedsplejen ved at udføre en selvevaluering, eksempelvis ved brug af vurderingskonceptet.

En selvevaluering kan fx udføres i enheden ved, at ledelse og medarbejdere sammen gennemgår og vurderer egen kvalitet i helhedsplejen ved brug af vurderingskonceptet i forhold til hver markør under hvert tema på samme vis som ved et tværkommunalt ældretilsyn (for uddybning af vurderingskonceptet – se kapitel 8 i håndbogen til ældretilsynets tilsynskonsulenter).

En selvevaluering vil give enheden mulighed for at identificere forbedringspotentialer såvel som at give indblik i, hvad der allerede fungerer godt. Dette kan skærpe det daglige arbejde med kvalitetsforbedring og læring i praksis, som kan styrke kvaliteten i helhedsplejen til gavn for borgere, pårørende, medarbejdere, ledelsen og øvrige samarbejdspartnere.

Resultatet af selvevalueringen og de refleksioner, som dette kan skabe i enheden, kan drøftes i dialogen med ældretilsynet i forbindelse med et tilsyn med henblik på at modtage meningsfuld rådgivning og sparring om igangsættelse af yderligere kvalitetsforbedrende indsatser.

5. Koordineret rådgivning og sparring

Ældretilsynet har en central funktion i forhold til at sikre relevant rådgivning og sparring til enhederne. Det er både i form af at koordinere ved at guide enheden til den rette hjælp fra andre myndigheder og i form af selv at give rådgivning og sparring, når det vedrører kvalitet i helhedsplejen. Formålet er at sikre, at enheden gives den mest hensigtsmæssige støtte så tidligt som muligt i processen.

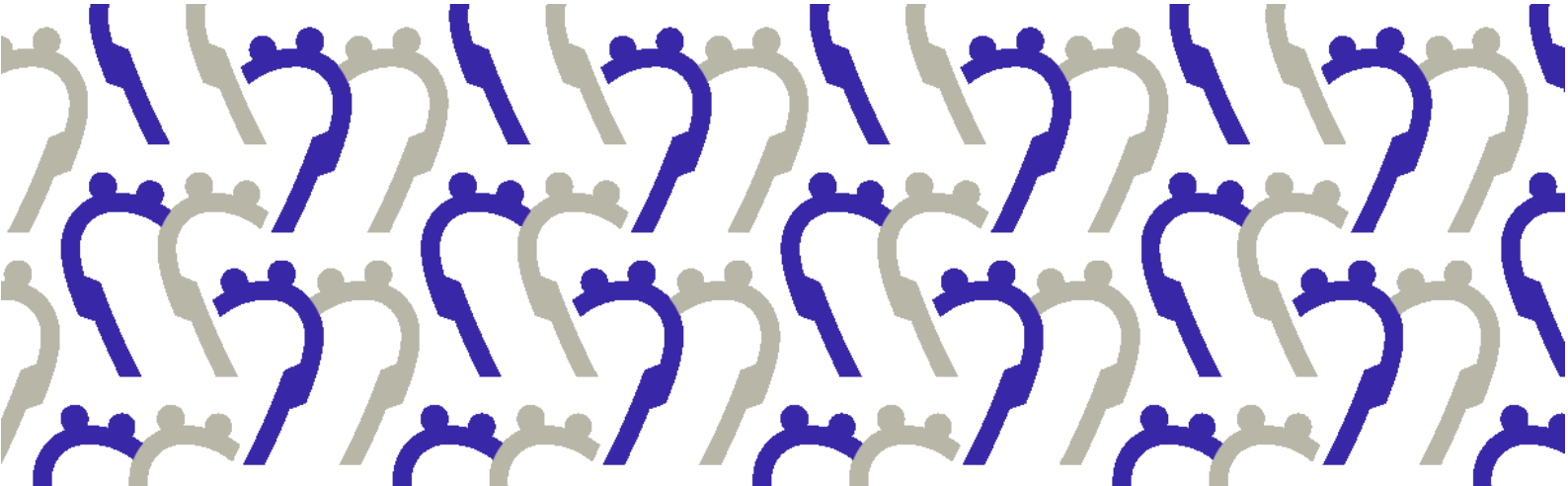
5.1. Lovgivningen i praksis

5.1.1. Tre indgange til rådgivnings- og sparringsfunktionen

Ældretilsynet koordinerer indsatsen vedrørende rådgivning og sparring til enheden i tre tilfælde:

INDGANGE TIL RÅDGIVNINGS- OG SPARRINGS-FUNKTIONEN

1. Når den ældre eller dennes pårørende retter henvendelse til ældretilsynet og anmoder om rådgivning og sparring til en enhed.
2. Når enhedens ledelse retter henvendelse til ældretilsynet og anmoder om rådgivning og sparring.
3. Når ældretilsynet i forbindelse med et tilsyn vurderer, at enheden har behov for rådgivning og sparring om kvalitet i helhedsplejen.



Det anbefales, at den ældre eller dennes pårørende overvejer, hvorvidt forholdene, der ønskes rådgivning og sparring om til enheden, kan løses ved at kontakte enhedens nærmeste leder el.lign. eller en anden relevant myndighed, inden ældretilsynet kontaktes.

Anmodningen om rådgivning og sparring om kvalitet i helhedsplejen skal rettes til det ældretilsyn, som enheden geografisk hører under:

- Ældretilsynet i Gentofte.
- Ældretilsynet i Hjørring.
- Ældretilsynet i Silkeborg.

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 4, stk. 1.*

5.1.2. Ældretilsynets vurdering af en anmodning om rådgivning og sparring

VURDERING AF ANMODNINGEN OM RÅDGIVNING OG SPARRING

Når ældretilsynet modtager en anmodning om rådgivning og sparring fra den ældre, dennes pårørende eller ledelsen i en enhed, vurderer ældretilsynet, om den ønskede rådgivning og sparring omhandler forhold, som vedrører enhedens kvalitet i helhedsplejen ud fra ældretilsynets vurderingskoncept.

Det betyder, at hvis forholdene, der ønskes rådgivning og sparring om, falder indenfor kvalitetsmarkørerne i vurderingskonceptet, er ældretilsynet den rette til at give rådgivning og sparring, hvis ældretilsynet samtidig vurderer, at der er et reelt behov for rådgivning og sparring (støttebehov). Vurderingskonceptets kvalitetsmarkører er uddybet i kapitel 8 i håndbogen til ældretilsynets tilsynskonsulenter.

Hvis forholdene, der ønskes rådgivning og sparring om, derimod ikke vedrører kvalitet i helhedsplejen, og ældretilsynet derfor ikke er den rette til at støtte enheden, vurderer ældretilsynet, hvilken anden myndighed, der kan være den rette til at håndtere anmodningen.

Ældretilsynets vurdering af hvilken myndighed, der bedst kan bistå enheden, baseres på oplysningerne i henvendelsen samt den anden myndigheds opgave, ekspertise og viden. Herefter oplyser ældretilsynet enheden om vurderingen og guider på den måde enheden over mod den rette myndighed.

§

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 4, stk. 2.*
- *Ældretilsynsbekendtgørelsens bilag 2 (vurderingskonceptet).*

Eksempel: Hvis anmodningen omhandler udfordringer med arbejdsmiljøet, er Arbejdstilsynet den rette myndighed til at bistå enheden.

Eksempel: Hvis anmodningen omhandler den konkrete pleje til den enkelte borger, er handlekommunen, der er forpligtet til at føre det personrettede tilsyn, den rette myndighed til at bistå enheden.

Eksempel: Hvis anmodningen omhandler medicinhåndtering, er det sundhedsfaglige tilsyn i Styrelsen for Patientsikkerhed den rette myndighed til at bistå enheden.

5.1.3. Ældretilsynets vurdering af støttebehov og bistand med rådgivning og sparring

Hvis ældretilsynet er kommet frem til, at en anmodning om rådgivning og sparring omhandler forhold, som vedrører kvalitet i helhedsplejen, eller ældretilsynet i forbindelse med et tilsyn selv konstaterer et behov for rådgivning og sparring om kvalitet i helhedsplejen, er det ældretilsynets opgave at bistå med den rådgivning og sparring, som ældretilsynet vurderer er nødvendig for at opfylde enhedens behov for støtte. Det kan bl.a. også have den betydning, at ældretilsynet – hvis der er tale om en anmodning fra den ældre, dennes pårørende eller ledelsen - vurderer, at enheden ikke har et reelt støttebehov og derfor afviser at bistå med rådgivning og sparring på den baggrund.

VURDERING AF ENHEDENS STØTTEBEHOV

Ældretilsynets vurdering af støttebehovet sker ud fra en afvejning af omfanget af behovet. Det kan fx bero på antallet af kvalitetsmarkører, som enheden har behov for rådgivning og sparring om. Dette for at afstemme hvilken rådgivnings- og sparringsindsats, der bedst kan imødekomme og understøtte enhedens behov. Vurderingen af behovets omfang sker i dialog med enheden, hvor ældretilsynet konkretiserer, hvilke kvalitetsmarkører som enheden oplever udfordringer indenfor og karakteren af udfordringen. Rådgivningen og sparringen fra ældretilsynet er ikke begrænset i tid eller omfang og kan derfor variere i form/type og varighed/periode.

Rådgivningen og sparringen tager dermed altid udgangspunkt i den konkrete situation, og formålet er at bidrage med den nødvendige viden og nye indsigter, så enheden har det nødvendige grundlag for at kunne finde de bedst egnede lokale løsninger – både i forhold til den generelle kvalitet i helhedsplejen og i den eller de konkrete situationer.

EKSEMPLER PÅ ELEMENTER I RÅDGIVNING OG SPARRING

Ældretilsynets rådgivning og sparring kan bl.a. bestå af:

- Henvisning til aktuelt og relevant vejledningsmateriale hos fx andre myndigheder.
- Vejledning fra ældretilsynet.
- Inspiration til metoder og tilgange, som kan bidrage til fælles faglig refleksion.
- Vidensdeling i form af at udbrede og oplyse om gode eksempler på kvalitet i helhedsplejen fra andre enheder mm.
- Virtuelt møde eller telefonisk opkald.
- Forløb af kortere eller længere tid, hvor der fx arbejdes med konkrete lokale udfordringer og cases.

Eksempel på rådgivning og sparring indenfor tema 1 (den ældres selvbestemmelse), kvalitetsmarkør 5, på baggrund af en henvendelse.

- Telefonisk samtale eller virtuelt møde om enhedens udfordringer og vejledning om/eller henvisning til konkrete metoder, som enheden kan lade sig inspirere af og arbejde med.
- Henvisning til Sundhedsstyrelsens vejledingsmateriale, fx www.sst.dk/da/Aeldrepleje/Temaer.
- Henvisning til den stedlige kommunes eventuelle kvalitetskonsulent, der kan bidrage til kvalitetsforbedring.
- Henvisning til vejledningsmateriale fra Styrelsen for Patientsikkerhed, fx www.stps.dk/sundhedsfaglig/viola-viden-og-laering.

Eksempel på rådgivning og sparring indenfor tema 1 (den ældres selvbestemmelse) kvalitetsmarkør 6, på baggrund af et påbud fra ældretilsynet.

- Kortere eller længerevarende forløb, som fx kan bestå af:
    - Hjælp til udarbejdelse af en proces for hvordan enheden kan arbejde.
    - Et eller flere opfølgende møder/besøg med/hos enheden med fokus på forbedring, samt rådgivning og sparring om konkrete metoder, som enheden kan arbejde med.
    - Henvisning til relevant forløb eller vejledningsmateriale hos Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) i Social- og Boligstyrelsen, Sundhedsstyrelsen eller andre.

Eksempel på rådgivning og sparring indenfor tema 2 (tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse) kvalitetsmarkør 4, på baggrund af en henvendelse.

- Vidensdeling af gode eksempler fra andre enheder om organisering, kompetencer, kompetenceudvikling mm.
- Henvisning til den stedlige kommunes eventuelle kvalitetskonsulent, der kan bidrage til kvalitetsforbedring.

Eksempel på rådgivning og sparring indenfor tema 3 (et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund), kvalitetsmarkør 4 og 5, på baggrund af en henvendelse.

- Henvisning til www.socialkompas.dk, hvor der kan findes initiativer og civilsamfundsorganisationer, som enheden kan kontakte med henblik på et samarbejde.
- Vidensdeling af gode eksempler fra andre enheder, som har gode erfaringer og eksempler på samarbejdet med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Efterhånden som ældretilsynet på sigt får større kendskab og viden på ældreområdet og fra enhedernes praksis, opnår ældretilsynet løbende større kendskab til metoder, indsigt og viden, som kan anvendes i rådgivningen og sparringen.

LOKAL TILPASNING AF RÅDGIVNING OG SPARRING

Ældretilsynets rådgivning og sparring er vejledende, så enheden har mulighed for at omdanne den til lokale løsninger, vidensdeling osv., der er tilpasset enhedens organisering, drift, borgerne, medarbejderne mv. Det er derfor også op til den enkelte enhed at arbejde med den rådgivning og sparring, som den modtager fra ældretilsynet.

Det er frivilligt for enheden, om der tages imod rådgivning og sparring fra ældretilsynet, med mindre ældretilsynet pålægger at modtage rådgivning og sparring i forbindelse med et påbud på baggrund af et tilsyn (se kapitel 8). Iværksættelsen af rådgivningen og sparringen sker i dialog mellem ældretilsynet og enheden. Såfremt en enhed ikke ønsker at modtage rådgivning og sparring, kan ældretilsynet gå i dialog med enheden om årsagen hertil eller vurdere, hvorvidt det giver anledning til at iværksætte et reaktivt tilsyn, hvis ældretilsynet bliver bekymret for kvaliteten i helhedsplejen.

§

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 4, stk. 3.*
- *Ældretilsynsbekendtgørelsens bilag 2 (vurderingskonceptet).*

5.1.4. Ældretilsynets øvrige vejledning om andre myndigheders aktuelle indsatser

Udover at bistå med rådgivning og sparring vejleder ældretilsynet i forbindelse hermed også om aktuelle indsatser fra andre relevante myndigheder. Ældretilsynet kan også henvise til indsatser, som er relevante for enheden i forhold til de konkrete udfordringer i kvaliteten af helhedsplejen.

Eksempel: Ældretilsynet kan fx henvise til Sundhedsstyrelsen, som gennem deres rejsehold under Videnscenter for ældrepleje kan bidrage med ny viden, redskaber og metoder til den daglige praksis. Det er fx i forhold til borger- og medarbejdertrivsel, forebyggelse og håndtering af forråelse og omsorgstræthed, samarbejdskultur m.m. Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) i Social- og Boligstyrelsen kan være relevant i forhold til rådgivning i konkrete borgersager. VISO tilbyder også gruppeforløb, hvis en plejeenhed eller leverandør har behov for rådgivning om en problemstilling ift. en gruppe af borgere med demenssygdom fx i forhold til strukturering af hverdag, indretning af rum mv.

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 4, stk. 3.*

5.2. Opmærksomhedspunkter og inspiration

5.2.1. Forskellen på rådgivnings- og sparringsfunktionen og Ældrelinjen

En anmodning til ældretilsynet om rådgivning og sparring til enheden adskiller sig fra muligheden for at rette henvendelse til Ældrelinjen. Ældrelinjen giver mulighed for at oplyse om bekymrende forhold i en enhed til ældretilsynet. Henvendelsen til Ældrelinjen kan fx være afledt af en frygt for repressalier el.lign. og giver derfor henvenderen mulighed for at være anonym. I modsætning hertil giver rådgivnings- og sparringsfunktionen mulighed for at rette henvendelse til ældretilsynet med et ønske om, at ældretilsynet bistår enheden med rådgivning og sparring om kvalitet i helhedsplejen. Ønsket kan fx være afledt af et eller flere konkret forhold. Ældrelinjen er uddybet i kapitel 6.

5.2.2. Afgrænsning af rådgivnings- og sparringsfunktionen ift. klage over den konkrete pleje

En anmodning til ældretilsynet om rådgivning og sparring til enheden er ikke en klagemulighed for borgere og pårørende. En klagemulighed over den konkrete kommunale afgørelse om visitation af omsorgs- og plejeforløb eller den konkrete pleje til borgeren eller andre forhold, der er relateret til den enkelte borger, skal i stedet henvendes til borgerens handlekommune.

6. Ældrelinjen

"Ældrelinjen" er en direkte vej ind til ældretilsynet i de tre ældretilsynskommuner for alle, der oplever bekymrende forhold i enhederne, som kan opstå i en hverdag præget af kompleksitet og daglige prioriteringer. Jo tidligere svære situationer og problemer bliver bragt frem, desto hurtigere kan der være en dialog om forholdene, og der kan sættes ind med den rette indsats.

6.1. Lovgivningen i praksis

6.1.1. Ældrelinjens formål

EN EKSTRA SIKKERHED OG ET SUPPLEMENT

Ældrelinjen er på den ene side en ekstra sikkerhed for de ældre borgere, deres pårørende, personalet mv. i forhold til, at der bliver reageret på bekymrende mellem den ældre borger, dennes forhold i enhederne. På den anden side er Ældrelinjen et supplement til den direkte og i nogle tilfælde daglige kommunikation om bekymrende forhold pårørende, personalet m.fl. i eller med enheden samt andre myndigheder.

EN TRYG KANAL

Ældrelinjen giver alle, der er i berøring med en enhed, mulighed for via en tryg kanal at synliggøre og bringe forhold frem, der ellers ikke ville være kommet frem. Samtidig giver det ældretilsynet mulighed for at håndtere forholdene. Ældrelinjen medvirker således til at understøtte en åbenhed og gennemsigtighed og sikrer, at de indgivne oplysninger bliver anvendt konstruktivt til forbedring og forebyggelse af bekymrende forhold i enhederne.

EN DEL AF ÆLDRE-TILSYNETS VIDENS-GRUNDLAG

Endelig medvirker Ældrelinjen til at give ældretilsynet det bredest mulige vidensgrundlag for varetagelsen af opgaven med at føre tilsyn med kvalitet i helhedsplejen.

6.1.2. Ældrelinjen – en let tilgængelig og direkte indgang for alle

Ældrelinjen i de tre ældretilsynskommuner er en let tilgængelig og direkte indgang for alle, der er bekymret for forholdene i en enhed. Der er ikke nogen begrænsning af, hvem der kan rette henvendelse til Ældrelinjen, så længe det drejer sig om en bekymring for forholdene i en enhed, som er omfattet af ældretilsynet. Det er derfor heller ikke en forudsætning, at den der henvender sig til Ældrelinjen, selv modtager helhedspleje.

At Ældrelinjen er en let tilgængelig og direkte indgang betyder, at den skal være synlig og brugervenlig ved fx både at give mulighed for at kontakte ældretilsynet mundtligt og skriftligt.

KONTAKT-OPLYSNINGER

Ældretilsyn Nord: Tlf.: 72 33 30 70.
Ældretilsyn Syd: Tlf.: 89 70 17 02.
Ældretilsyn Øst: Tlf.: 70 20 20 18.

Derudover kan der findes yderligere kontaktinformation på deres hjemmeside: www.aeldretilsyn.dk.

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 5, stk. 1.*

6.1.3. Ældrelinjens anvendelsesområde

Som eksempler på bekymrende forhold i en enhed, der kan rettes henvendelse om til Ældrelinjen, kan nævnes:

EKSEMPLER PÅ BEKYMRENDE FORHOLD

Eksempel: Oplysninger om en forråret kultur i en enhed:
Det kan fx være en ubehagelig tone mellem personalet og de ældre.

Eksempel: Oplysninger om manglende mulighed for selvbestemmelse:
Det kan fx være, at de faglige beslutninger om tilrettelæggelsen af hjælpen generelt set ikke foregår i mødet mellem borgerne og de udførende medarbejdere.

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 5, stk. 1.*

6.1.4. Anbefaling og opfordring til først at rette henvendelse til enheden eller en anden myndighed inden henvendelse til Ældrelinjen

Hvis man er bekymret for forholdene i en enhed, skal man så vidt muligt først rette henvendelse til enheden eller til den rette ansvarlige myndighed, inden man kontakter Ældrelinjen. Formålet er at understøtte en hensigtsmæssig proces for håndtering og opfølgning på henvenderens bekymring, som potentielt kan være hurtigere og mere meningsfuld og bidrage til en lokal løsning.

Det, at man så vidt muligt skal rette henvendelse andetsteds først, skal ses som en anbefaling og opfordring. Det skyldes, at det ikke altid er muligt at løse en udfordring eller et problem lokalt i enheden eller ved at kontakte en anden myndighed - fx ved at henvende sig til nærmeste leder, tillidsrepræsentant, arbejdsmiljørepræsentant, handlekommunen el.lign.

Andre myndigheder, som det kan være relevant at rette henvendelse til i stedet for ældretilsynet, kan fx være:

- **Den ældres handlekommune** (den kommune, som har truffet afgørelse om hjælpen), hvis det handler om forhold vedr. den konkrete helhedspleje, fx hvis borgeren har et andet behov end det, der er truffet afgørelse om af kommunen.
- **Arbejdstilsynet** hvis det handler om de ansattes sikkerhed og sundhed (arbejdsmiljøet i enheden).
- **Politiet** hvis det handler om strafbare forhold i enheden.
- **Det sundhedsfaglige tilsyn (Styrelsen for Patientsikkerhed)** hvis det handler om bekymring for medicinhåndtering eller dokumentation i enheden samt om faglige kompetencer inden for behandlinger efter sundhedsloven.
- **Styrelsen for Patientklager** hvis man er utilfreds med den sundhedsfaglige behandling, der er givet, fx pleje, genoptræning, forebyggelse og sundhedsfremme i forhold til den enkelte patient osv.

Er det forsøgt at kontakte enheden eller en anden myndighed, eller har det ikke været muligt for den pågældende i den konkrete situation fx på grund af en frygt for repressalier, manglende ressourcer el.lign., er det muligt at række ud til Ældrelinjen og ønske at være anonym.

Ældretilsynet kan ikke forlange, at den pågældende har rettet henvendelse andetsteds først, men ældretilsynet har mulighed for at spørge ind til, om der er eller har været en kontakt med fx enheden. Ældetilsynet kan derfor heller ikke afvise en henvendelse til Ældrelinjen af den årsag men skal vurdere, om henvendelsen giver anledning til at foretage sig nærmere.

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 5, stk. 2.*

6.1.5. Mulighed for at være anonym og beskyttelse af henvenderen

MULIGHED FOR ANONYMITET

Ældrelinjen giver henvenderen mulighed for at være anonym, hvis den pågældende ønsker det. Ældrelinjen er derfor også udformet på en måde, der sikrer fortrolighed om identiteten.

ABSOLUT BESKYTTELSE AF HENVENDERENS IDENTITET

Når ældretilsynet behandler en henvendelse til Ældrelinjen, gælder der en absolut beskyttelse af personen som henvender sig – uanset om den pågældende ønsker at være anonym eller ej. Det vil sige, at ældretilsynet ikke uden henvenderens udtrykkelige samtykke må videregive oplysninger til enheden eller andre om identiteten på den, der har henvendt sig, og andre oplysninger, som direkte eller indirekte kan gøre henvenderen identificerbar.

Eksempel: Som eksempler på andre oplysninger, der direkte eller indirekte kan gøre henvenderen identificerbar, kan nævnes konkrete oplysninger som navn, adresse og telefonnummer. Derudover kan det også være mere generelle oplysninger, fx vil en stillingsbetegnelse alene i en mindre enhed kunne gøre henvenderen identificerbar, mens en stillingsbetegnelse sammen med oplysninger om afdeling eller distrikt i en mellemstor og stor enhed vil kunne muliggøre identifikation. Det vil dog altid bero på en konkret vurdering fra ældretilsynet, om oplysningerne kan gøre en henvender til Ældrelinjen identificerbar.

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 5, stk. 1 og stk. 3.*

6.1.6. Ældretilsynets håndtering af en henvendelse

Ældretilsynet skal altid vurdere, om en henvendelse til Ældrelinjen giver anledning til at foretage sig nærmere, uanset på hvilken måde og i hvilken form henvendelsen modtages.

Ældretilsynet kan fx vurdere, at henvendelsen giver anledning til følgende:

- Henlæggelse, hvis den må antages at være åbenbart grundløs, eller hvis tilsvarende forhold i en enhed allerede er ved at blive håndteret.
- Videregivelse til enheden om, at der er modtaget en henvendelse og oplysningerne i henvendelsen – undtagen identiteten på personen med mindre der er givet samtykke – når det sker som led i opfølgning på en henvendelse eller for at imødegå overtrædelser.
- Videregivelse til en anden myndighed, fx en kommune eller et andet tilsyn, hvis myndigheden fx er den rette til at håndtere oplysningerne i henvendelsen i stedet for ældretilsynet.
- At oplysningerne indgår i en igangværende indsats fra ældretilsynet, i det omfang det er relevant.
- Reaktivt tilsyn, hvis ældretilsynet vurderer, at oplysningerne giver anledning til en konkret bekymring for en enheds kvalitet i helhedsplejen (se kapitel 8).

§

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 5, stk. 1 og stk. 3.*

6.2. Opmærksomhedspunkter og inspiration

6.2.1. Forskellen på Ældrelinjen og ældretilsynets rådgivnings- og sparringsfunktion

Indgangen til ældretilsynet via Ældrelinjen adskiller sig fra den mulighed, som de ældre borgere og deres pårørende har for at rette henvendelse til ældretilsynet og anmode om rådgivning og sparring til enheden. Ældrelinjen giver mulighed for at oplyse om bekymrende forhold i en enhed til ældretilsynet. Henvendelsen til Ældrelinjen kan fx kan være afledt af en frygt for repressalier el.lign. og giver derfor henvenderen mulighed for at være

anonym. I modsætning hertil giver rådgivnings- og sparringsfunktionen mulighed for at rette henvendelse til ældretilsynet med et ønske om, at ældretilsynet bistår enheden med rådgivning og sparring om kvalitet i helhedsplejen. Ønsket kan fx være afledt af et eller flere konkret forhold. Rådgivnings- og sparringsfunktionen er uddybet i kapitel 5.

6.2.2. Ansvaret for de overordnede og tværgående rammer for ældreplejen, herunder for kvaliteten

Det er driftsherren og ledelsen af en enhed, der har ansvaret for at sikre, at de overordnede og tværgående rammer for ældreplejen og for kvaliteten i enheden er i orden. Ældretilsynet er således ikke ansvarlig for at sikre kvaliteten men for at støtte de omfattede enheder i, at de selv kan sikre kvalitet i helhedsplejen igennem læringsorienteret dialog, rådgivning og sparring samt tilsyn evt. suppleret med sanktioner (påbud og/eller forbud).

6.2.3. Ældretilsynets tavshedspligt

Reglerne om tavshedspligt efter straffeloven gælder for ældretilsynet, herunder de medarbejdere, som er i berøring med Ældrelinjen og de modtagne oplysninger. Som for øvrige offentligt ansatte må disse personer ikke uberettiget videregive eller udnytte fortrolige oplysninger, som de, som led i deres arbejde, er eller bliver bekendt med til uvedkommende. En ansat, som overtræder sin tavshedspligt, kan blive mødt med ansættelsesretlige reaktioner, fx påtale, advarsel, afskedigelse. I grovere tilfælde vil uberettiget videregivelse eller udnyttelse af fortrolige oplysninger også kunne straffes med bøde eller fængsel efter straffeloven.

6.2.4. Generelt om videregivelse af oplysninger mellem myndigheder inden for den offentlige forvaltning

Ældretilsynet kan – i overensstemmelse med de almindelige regler om videregivelse af oplysninger mellem myndigheder inden for den offentlige forvaltning – videregive oplysninger fra henvendelser til Ældrelinjen til relevante myndigheder, som fx politiet eller Arbejdstilsynet.

Efter omstændighederne kan ældretilsynet også have en pligt til at videregive oplysninger. Dette vil omfatte de tilfælde, hvor indholdet i oplysningerne antages at være relevante og nødvendige for den anden myndigheds opgavevaretagelse, fx politiet for så vidt angår strafbare forhold, Arbejdstilsynet for så vidt angår de ansattes sikkerhed og sundhed (arbejdsmiljøet i enheden), det sundhedsfaglige tilsyn for så vidt angår medicinhåndtering, sundhedsfaglig dokumentation osv. Derudover kan en pligt til at videregive de indkomne oplysninger også følge af anden lovgivning.

7. Opstartsmøde til eksisterende og nye enheder

Opstartsmødet er en dialog mellem ældretilsynet og de eksisterende og nye enheder. På mødet skal der bl.a. gives information om ældretilsynet og evt. tales om forhold, som enheden synes er udfordrende i forhold til at sikre kvalitet i helhedsplejen. Opstartsmødet har bl.a. til formål at medvirke til at skabe en tillidsfuld relation mellem ældretilsynet og enheden og åbenhed om udfordringer og problemer, så de bliver opsporet og håndteret tidligt.

7.1. Lovgivningen i praksis

7.1.1. Anvendelsesområde for og afholdelsen af et opstartsmøde

Ældretilsynet afholder opstartsmøde for alle nye enheder, som er omfattet af ældretilsynsloven (kapitel 3). Det er ældretilsynet, som har initiativpligten og ansvaret for at invitere enhederne til et opstartsmøde og afholde det. Opstartsmødet skal afholdes 3-6 måneder efter, at den nye enhed har registreret sig i plejeoversigten.

I perioden fra den 1. juli 2025 til den 1. juli 2026 afholder ældretilsynet opstartsmøde med de eksisterende enheder, der var registeret i Styrelsen for Patientsikkerheds behandlingsstedsregister før den 1. juli 2025.

7.1.2. Indhold i et opstartsmøde

Et opstartsmøde afholdes med den enkelte nye enhed, men ældretilsynet har metodefrihed til at tilrettelægge opstartsmødet. Det betyder, at et opstartsmøde kan afholdes fysisk med den enkelte enhed eller alternativt som et virtuelt møde. Under opstartsmødet er det dog væsentligt, at enheden og ældretilsynet har mulighed for at opnå en tilstrækkelig forståelse for hinanden og i det første møde påbegynde opbygningen af en tillidsfuld og tryg relation.

OPSTARTS-MØDETS INDHOLD

Opstartsmødet indebærer:

- Præsentation af ældretilsynet.
- Information om ældretilsynets rådgivnings- og sparringsfunktion.
- Information om Ældrelinjen i ældretilsynet.
- Information ældretilsynets tilsyn med kvalitet i helhedsplejen, herunder vurderingskonceptet mm.
- Evt. dialog om forhold, hvor det kan være relevant for enheden at arbejde med kvaliteten i helhedsplejen.

OPSTARTS-MØDETS FORMÅL

Opstartsmødet giver på den måde enheden mulighed for at:

- Få indsigt i og stille spørgsmål til ældretilsynets opgaver og funktioner.
- Få afklaret forventninger til relationen og samarbejdet mellem enheden og ældretilsynet.
- Opleve ældretilsynet som en tryg rådgivnings- og sparringspartner ift. kvaliteten i helhedsplejen og ikke kun som en kvalitetskontrol.

§

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 6.*

7.2. Opmærksomhedspunkter og inspiration

7.2.1. Opstartsmødet ift. et tilsynsbesøg

Et opstartsmøde er ikke et tilsynsbesøg. Hvis ældretilsynet under et opstartsmøde vurderer, at der kan være behov for at gennemføre et tilsyn med den pågældende enhed på baggrund af en konkret bekymring for kvaliteten i helhedsplejen, har ældretilsynet mulighed for at foretage et reaktivt tilsyn.

7.2.2. Fleksibel afholdelse af opstartsmøder med eksisterende enheder

Ældretilsynets afholdelse af opstartsmøde med eksisterende enheder kan enten foregå fysisk eller virtuelt. Derudover kan det afholdes enkeltvis for den enkelte enhed eller samlet for flere enheder, fx flere enheder inden for samme kommune.

8. Tilsyn med kvalitet i helhedsplejen, tilbagemelding på tilsyn og sanktioner

Ældretilsynet er både er en rådgivnings- og sparringspartner for enhederne samt en kontrolfunktion og sikkerhed for borgerne og enhederne i forhold til helhedsplejens generelle kvalitet. Ældretilsynets forskellige funktioner skal ikke ses som modstridende, men som understøttende for hinanden. Det kræver, at der er et gensidigt fokus på og ønske fra ældretilsynet og enhederne om at skabe en tryg og tillidsfuld relation, da dette er afgørende for at sikre den bedste forudsætning for den åbne og læringsorienterede dialog.

8.1. Lovgivningen i praksis

8.1.1. Risikobaseret og reaktivt tilsyn inden for en periode på 5 år

En af ældretilsynets opgaver er at føre tilsyn med de enkelte enheders kvalitet i helhedsplejen.

RISIKOBASERET >< REAKTIVT TILSYN

Når ældretilsynet udvælger en enhed til tilsyn, sker det enten ud fra en vurdering af, hvor der kan være størst risiko for udfordringer med kvalitet i helhedsplejen (planlagt/risikobaseret tilsyn), eller hvor der er en konkret bekymring for udfordringer med kvalitet i helhedsplejen (reaktivt tilsyn). På den måde fokuserer ældretilsynet sin tilsynsindsats mod de enheder, hvor behovet er størst. Under alle omstændigheder modtager en enhed som minimum et fysisk og anmeldt tilsynsbesøg fra ældretilsynet inden for en periode på maksimalt fem år.

FYSISK >< ADMINISTRATIVT TILSYN

Et tilsyn kan være et fysisk tilsynsbesøg, som enten er anmeldt på forhånd eller er uanmeldt.

ANMELDT >< UANMELDT TILSYN

Et tilsyn kan også foregå som et administrativt tilsyn, hvis det ikke kræver et fysisk besøg, og kan fx bestå af et telefonisk eller virtuelt opkald, hvor forholdene belyses og/eller ved indhentning af information på anden vis fx via plejeoversigten.

Ældretilsynet udtager enhed til tilsyn – enten risikobaseret eller reaktivt

Ældretilsynet gennemfører tilsyn

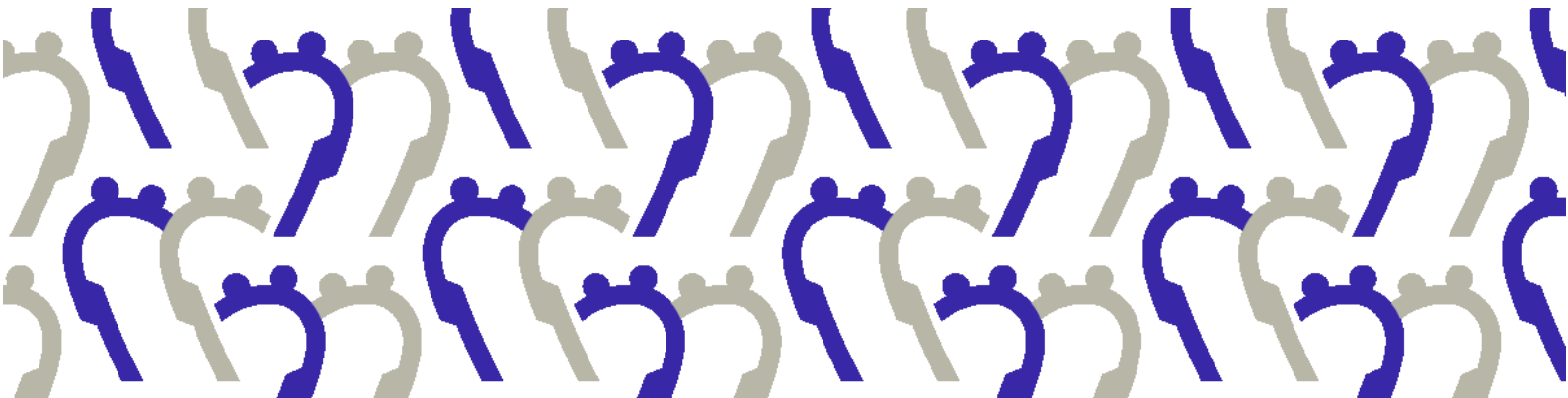
Ældretilsynet giver mundtlig orientering og skriftlig tilbage-melding.

Ældretilsynet træffer evt. afgørelse om sanktion(er)

Eksempel: Hvis ældretilsynet inden for de seneste fem år har været på et fysisk, anmeldt tilsynsbesøg – uanset om tilsynet var foranlediget af en konkret bekymring (reaktivt tilsyn) eller en risikovurdering (planlagt /risikobaseret tilsyn) – vil der som udgangspunkt gå fem år, inden ældretilsynet kommer på tilsynsbesøg igen.

Hvis der opstår en konkret bekymring for kvaliteten i helhedsplejen, fx på grund af en henvendelse fra en anden myndighed eller til Ældrelinjen, kan ældretilsynet udføre et eller flere reaktive tilsyn i den femårige periode.

På den måde får alle enheder som minimum påset og vurderet kvaliteten i helhedsplejen mindst én gang inden for en femårig periode, så det sikres, at alle enhedernes helhedspleje generelt har en kvalitet, der lever op til ældreloven.



Ældretilsynet anmelder som udgangspunkt et fysisk tilsynsbesøg på forhånd, da et dialogbaseret tilsyn med fokus på at medvirke til læring erfaringsmæssigt bedst opnås gennem anmeldte tilsynsbesøg.

Ved anmeldte tilsynsbesøg har enheden mulighed for på forhånd at reflektere over egen praksis og komme med input til opmærksomhedspunkter eller mål for tilsynet, som kan understøtte tilsynets fokus på at bidrage til læring.

Når ældretilsynet vurderer, hvor lang tid tilsynsbesøget skal anmeldes i forvejen, indgår det bl.a., om de nødvendige nøglepersoner i form af medarbejdere og ledere kan være til stede, og om der kan fås et reelt billede af praksis.

De uanmeldte tilsynsbesøg er derfor også reserveret til de tilfælde, hvor formålet med tilsynet ellers ville blive forspildt. Et uanmeldt tilsynsbesøg kan fx komme på tale, hvis ældretilsynet har en formodning om, at uregelmæssigheder i enheden kan rettes op eller blive skjult i perioden op til et tilsynsbesøg og vil blive fortsat efter besøget. Der kan også blive foretaget uanmeldt tilsynsbesøg, hvis ældretilsynet på anden vis vurderer, at et anmeldt tilsynsbesøg ikke kan give et retvisende billede af enhedens praksis og kvalitet i helhedsplejen.

§

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 7, stk. 1 og 2.*

8.1.2. Ældretilsynets vurdering af kvalitet i helhedsplejen

8.1.2.1. Afgrænsning af ældretilsynets tilsyn ift. det personrettede tilsyn

AFGRÆNSNING AF KVALITET I HELHEDSPLEJEN

Ældretilsynets tilsyn med kvalitet i helhedsplejen er rettet mod enhederne for at sikre, at deres helhedspleje generelt har en kvalitet, som lever op til:

- Ældrelovens tre bærende værdier: 1) den ældres selvbestemmelse, 2) tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse og 3) et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.
- Ældrelovens krav om at hjælpen løbende tilrettelægges og udføres på baggrund af dialog mellem den udførende medarbejder og den, der modtager hjælpen, og ud fra en faglig vurdering af modtagerens aktuelle behov og ressourcer.
- Ældrelovens krav om at hjælpen skal tage afsæt i 1) en helhedsorienteret indsats med hensyntagen til modtagerens samlede livssituation, 2) tværfaglighed, 3) kontinuitet, fleksibilitet og sammenhæng i hjælpen med færrest mulige forskellige udførende medarbejdere i hjemmet og 4) modtagerens selvbestemmelse og løbende indflydelse på hjælpen.

Der er dermed *ikke* tale om et personrettet tilsyn med den konkrete hjælp til den enkelte borger. Dette tilsyn varetages af den enkelte borgers handlekommune, det vil sige den kommune, som har truffet afgørelse om hjælpen til borgeren.

ELEMENTER I ÆLDRELOVENS HELHEDSPLEJE

Ældretilsynets tilsyn er afgrænset til de elementer, der indgår i ældrelovens helhedspleje, som omfatter:

- Personlig hjælp og pleje.
- Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver mv. i hjemmet.
- Genoptræning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.

Eksempel: Madlevering og madordning, afløsning og aflastning samt midlertidigt ophold er ikke omfattet af ældretilsynets tilsyn med kvalitet i helhedsplejen, da de ikke indgår som elementer i helhedsplejen. Disse indgår dog i handlekommunens personrettede tilsyn ift., om de opfylder borgerens behov.

Eksempel: Hjælp til rengøring kan fx indgå i "hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver mv. i hjemmet", som er omfattet af ældretilsynets tilsyn med kvalitet i helhedsplejen, da det indgår som et element i helhedsplejen.

8.1.2.2. Ældretilsynets vurderingskoncept og metoder

Ældretilsynets vurdering af den enkelte enheds kvalitet i helhedsplejen foretages ud fra tilsynets vurderingskoncept.

VURDERINGS-KONCEPTETS STRUKTUR

Indholdet i vurderingskonceptet er bygget op omkring de tre bærende værdier i ældreloven, som også afspejler sig i ældrelovens krav til tilrettelæggelsen og udførelsen af hjælp til borgeren. Derudover er det bygget op omkring det tredelte kvalitetsbegreb: faglig-, brugeroplevet-(borgeroplevet) og organisatorisk kvalitet.

Temaerne er konkretiseret i 20 kvalitetsmarkører, som er udtryk for, hvordan kvalitet i helhedsplejen, der gives i medfør af ældreloven, skal afspejle sig i praksis. Vurderingskonceptets kvalitetsmarkører er uddybet i håndbogen til tilsynskonsulenter i ældretilsynet i kapitel 8.

VURDERINGS-KONCEPTETS ANVENDELSE

Kvalitetsmarkørerne gælder for alle enheder, med mindre ældretilsynet vurderer en eller flere markører for værende "ikke aktuel" for det konkrete tilsyn i forhold til den pågældende enhed. Der kan fx være tale om uændrede forhold, hvor en dybdegående belysning ikke er nødvendig, eller det kan fx være i forbindelse med et reaktivt tilsyn, hvor tilsynet vurderer, at det kun er enkelte af kvalitetsmarkørerne, som er aktuelle og dermed relevante at belyse i det pågældende tilsyn.

Ældretilsynet skal dermed vurdere alle kvalitetsmarkører i forhold til, om de er "*opfyldt*" eller "*ikke opfyldt*", med mindre ældretilsynet vurderer en eller flere markører for værende "*ikke aktuel*". Ældretilsynet skal altid begrunde hvilken eller hvilke årsager, der lå til grund for, at en markør vurderes at være "ikke opfyldt" eller "ikke aktuel" for tilsynet.

Ældretilsynet fastlægger ud fra en konkret vurdering i forhold til den enkelte enhed og omstændighederne i øvrigt, herunder bl.a. om der er tale om et planlagt/risikobaseret tilsyn eller et reaktivt tilsyn, hvornår og hvor ofte enheden skal bedømmes i forhold til de enkelte kvalitetsmarkører.

BELYSNING OG VURDERING AF KVALITETS-MARKØRERNE

Ældretilsynets belyser og vurderer kvalitetsmarkørerne ud fra flere forskellige metoder og kilder:

- Ældretilsynets løbende tilsynsviden.
- Praksis i enheden.
- Interviews med fx borgere, pårørende, medarbejderne og ledelsen, som både kan foregå fysisk, virtuelt og telefonisk.
- Ved fysiske tilsynsbesøg: Observationer af den daglige praksis tæt på borgerne, medarbejderne og ledelsen, da det er med til at give et indblik i hverdagsrutiner og håndtering af komplekse situationer.
- Relevante og dækkende datakilder fx information om enheden på plejeoversigten, herunder oplysninger om sygefravær, medarbejderkontinuitet, faglig tilgang og ældres tilfredshed el.lign.
- Oplysninger fra enheden om fx medarbejdertrivsel mv.

§

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 7, stk. 3.*
- *Ældretilsynsbekendtgørelsens § 2 og bilag 2 (vurderingskonceptet).*
- *Ældrelovens § 1, stk. 2, § 9, stk. 2 og § 11.*

8.1.2.3. Kvalitetsvurderingen af helhedsplejen

Ældretilsynets vurdering af kvalitetsmarkørerne resulterer i en samlet bedømmelse af hvert tema, som ender ud i en samlet faglig vurdering af enhedens kvalitet i helhedsplejen. Den samlede kvalitetsvurdering kategoriserer ældretilsynet ud fra et af følgende tre niveauer:

3 NIVEAUER AF KVALITET I HELHEDSPLEJEN

- God kvalitet.
- Bekymrende kvalitet.
- Kritisk kvalitet.

Samlet vurdering	Vurderingsgrundlag	Mulige sanktioner
God kvalitet	Der er ingen væsentlige udfordringer med kvalitet i helhedsplejen inden for et eller flere af temaerne.	
Bekymrende kvalitet	Der er en eller få væsentlige udfordringer eller flere mindre væsentlige udfordringer med kvalitet i helhedsplejen inden for et eller flere af temaerne.	Påbud om inden for en nærmere fastsat frist at sikre kvalitet i helhedsplejen inden for et eller flere af temaerne. Påbud om at modtage den nødvendige rådgivning og sparring.
Kritisk kvalitet	Der er flere væsentlige udfordringer med kvalitet i helhedsplejen inden for et eller flere af temaerne.	Påbud om inden for en nærmere fastsat frist at sikre kvalitet i helhedsplejen inden for et eller flere af temaerne. Påbud om at modtage den nødvendige rådgivning og sparring. Forbud mod indflytning af nye beboere i plejeenheden *eller* forbud mod indtag af nye borgere hos leverandøren.

8.1.3. Mundtlig orientering og skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Når ældretilsynet har gennemført et tilsyn afsluttes det med en mundtlig orientering og skriftlig tilbagemelding til enheden.

INDHOLD I DEN MUNDTLIGE ORIENTERING

Den mundtlige orientering er individuel og målrettet den enkelte enhed. Orienteringen indebærer, at ældretilsynet orienterer om:

- De væsentligste observationer og konklusioner i det gennemførte tilsyn.
- Vurderingen af enhedens kvalitet i helhedsplejen i forhold til, om ældretilsynet vurderer den som: ”god”, ”bekymrende” eller ”kritisk”.

Ældretilsynet har under orienteringen fokus på at formulere den så tydeligt og konstruktivt, som muligt, så feedbacken til enheden bl.a. kan være med til at fremme læring og kan anvendes som et ledelsesredskab, der kan bidrage til dialog med borgere, pårørende og medarbejderne og skabe motivation for at sikre kvalitet i helhedsplejen.

EFTERFØLGENDE DIALOG

Den mundtlige orientering danner grundlag for, at ældretilsynet og enheden efterfølgende kan have en dialog om orienteringens indhold og dermed også om det gennemførte tilsyn med fokus på ældretilsynets observationer,

konklusioner og vurdering af kvalitet samt enhedens mulige forbedringspotentialer.

Efter den mundtlige orientering og dialogen mellem ældretilsynet og enheden udfærdiger ældretilsynet ved brug af en fast skabelon et udkast til skriftlig tilbagemelding på det gennemførte tilsyn i overensstemmelse hermed.

INDHOLD I DEN SKRIFTLIGE TILBAGEMELDING

Den skriftlige tilbagemelding er i lighed med den mundtlige orientering individuel og målrettet den pågældende enhed og indeholder:

- De væsentligste observationer og konklusioner i det gennemførte tilsyn.
- Vurderingen af enhedens kvalitet i helhedsplejen i forhold til, om ældretilsynet vurderer den som: "god", "bekymrende" eller "kritisk".

Ældretilsynet har også her fokus på at formulere den skriftlige tilbagemelding så tydeligt og konstruktivt som muligt, så feedbacken til enheden bl.a. kan være med til at fremme læring og kan anvendes som et ledelsesredskab, der kan bidrage til dialog med medarbejderne og skabe motivation for at sikre kvalitet i helhedsplejen.

HØRING OVER DEN SKRIFTLIGE TILBAGEMELDING

Når ældretilsynet har udfærdiget udkastet til den skriftlige tilbagemelding, sendes den i høring i enheden. Enheden gives på den måde mulighed for at påpege faktuelle forhold i udkastet, som den er uenig i. Samtidig gives der mulighed for at rette op på eventuelle mangler i udkastet. Hvis enheden har bemærkninger i den faglige høring, vil ældretilsynet vurdere, om det giver anledning til ændringer i udkastet til skriftlig tilbagemelding og tilrette på den baggrund. Hvis der er tale om faktuelle fejl, bliver disse rettet.

OFFENTLIG-GØRELSE PÅ PLEJEOVERSIGTEN

Efterfølgende sender ældretilsynet den endelige skriftlige tilbagemelding til enheden og offentliggør tilbagemeldingen på plejeoversigten. På plejeoversigten offentliggøres også enhedens aktuelle status i forhold til den samlede vurdering fra ældretilsynets senest gennemførte tilsyn og eventuel afgørelse om påbud eller forbud.

Den skriftlige tilbagemelding er ikke en afgørelse. Hvis ældretilsynet i forbindelse med et tilsyn vurderer, at det er nødvendigt at træffe afgørelse om en eller flere sanktioner (påbud og/eller forbud) for at sikre kvalitet i helhedsplejen i enheden, meddeler ældretilsynet dette i en særskilt afgørelse (se afsnit 8.1.4).

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 7, stk. 4.*
- *Ældretilsynsbekendtgørelsens bilag 3 (skabelon til skriftlig tilbagemelding).*
- *Bekendtgørelse om plejeoversigten § 13, stk. 1, nr. 1 og 2.*

8.1.4. Sanktioner

Ældretilsynet har kompetence til at træffe afgørelse om følgende sanktioner overfor en enhed, når det er nødvendigt for at sikre kvalitet i helhedsplejen:

Ældretilsynets sanktionsmuligheder

1. *Påbud om inden for en nærmere fastsat frist at sikre kvalitet i helhedsplejen inden for et eller flere af de tre temaer.*
2. *Påbud om at modtage den nødvendige rådgivning og sparring fra ældretilsynet.*
3. *Forbud mod indflytning af nye beboere for en bestemt periode i følgende:*
   - *Plejehjem mv., jf. § 47 i ældreloven.*
   - *Plejeboligbebyggelser, jf. lov om almene boliger mv.*
   - *Plejeboligbebyggelser, jf. lov om boliger for ældre og personer med handicap.*
   - *Friplejeboligbebyggelser, jf. lov om friplejeboliger.*
   - *Andre tilsvarende boligenheder, herunder midlertidige pladser, hvor hjælpen udgår fra serviceareal er og der er tilknyttet fast personale.*
4. *Forbud mod indtag af nye borgere for en bestemt periode hos følgende:*
   - *Kommunale eller private leverandør, der leverer tilbud i borgernes eget hjem, jf. § 10 i ældreloven.*

Der er mulighed for at benytte flere sanktionsformer på samme tid.

Sanktionen er rettet mod enheden, som denne er registreret inde på plejeoversigten (se afsnit 3.2.3). Det vil fx sige den enkelte kommunes distrikt, hvis der er tale om kommunen som leverandør af pleje i borgerens eget hjem, og dermed ikke alle kommunens distrikter.

8.1.4.1. Sanktioner ift. de tre kvalitetsniveauer og forskellen mellem sanktioner og forbedringspotentialer

En sanktion er en afgørelse, som enheden er forpligtet til at efterleve, og som ældretilsynet følger op på. Ældretilsynet er som andre myndigheder forpligtet til at iagttage de forvaltningsretlige grundsætninger om bl.a. proportionalitetsprincippet (anvendelse af den mindst indgribende foranstaltning), officialprincippet (tilstrækkelig sagsoplysning) og forvaltningslovens regler om partsrettigheder, herunder bl.a. ret til partshøring og partsaktindsigt samt om begrundelse og klagevejledning til afgørelsen.

Hvis ældretilsynet vurderer, at den enkelte enhed har "*god kvalitet*", vil det ikke være nødvendigt eller relevant og dermed proportionalt at træffe afgørelse om en sanktion. Derimod kan det godt være nødvendigt og relevant at træffe afgørelse om en eller flere sanktioner, hvis ældretilsynet vurderer, at enheden har "*bekymrende kvalitet*" eller "*kritisk kvalitet*", og muligheden for afhjælpning gennem dialog og frivillig opfølgning fx har været afsøgt eller ikke vurderes tilstrækkelig.

Der er ingen automatik i forhold til, hvilke følger den samlede vurdering af kvaliteten som bekymrende eller kritisk har. Det beror altid på ældretilsynets konkrete, faglige vurdering af forholdene, herunder en vurdering af bekymringens karakter for kvalitet i helhedsplejen set i forhold til, at anvendelse af en eller flere sanktioner er nødvendige for at sikre kvalitet i helhedsplejen.

Der kan også gives forslag til forbedringspotentialer, som plejeenheden eller leverandøren kan arbejde med, og som ældretilsynet kan have en dialog med enheden om. Ældretilsynet kan ligeledes støtte enheden med rådgivning og sparring om kvalitet i helhedsplejen. Eventuelle følger kan derfor udmøntes på forskellig vis afhængig af enhedens behov.

Forbedringspotentialer har karakter af råd og anbefalinger fra ældretilsynet, som det er frivilligt for enheden at arbejde videre med. Ældetilsynet skal derfor ikke følge op på den videre proces for identificerede forbedringspotentialer men kan evt. spørge ind til disse ved en senere dialog, fx under rådgivning og sparring eller ved det næste tilsyn.

Eksempel*:* Det kan fx være et forbedringspotentiale at styrke det tværfaglige samarbejde i helhedsplejen og yderligere styrke fokus på borgerens selvbestemmelse i nye initiativer i den enkelte borgers forløb. Her kan fx anvendes borgerkonference eller anden tværfaglig gennemgang og videndeling om borgeren.

Eksempel*:* Det kan fx være et forbedringspotentiale at styrke brugen af redskaber og tilgange, som tilgodeser borgerens selvbestemmelse i den daglige hjælp. Her kan der fx anvendes metoder, som styrker en personcentreret omsorg, hvor der arbejdes med at understøtte borgerens selvbestemmelse med hensyntagen til borgerens ressourcer.

8.1.4.2. Påbud om at sikre kvalitet i helhedsplejen inden for en nærmere fastsat frist

Ældretilsynet har kompetence til at træffe en afgørelse overfor den enkelte enhed, som indebærer, at der udstedes et eller flere påbud om, at enheden inden for en nærmere fastsat frist skal sikre kvalitet i helhedsplejen inden for et eller flere af de tre temaer.

Eksempel: En sådan type påbud kan fx være relevant at udstede i tilfælde af, at ældretilsynet har vurderet, at enheden har "bekymrende kvalitet" eller "kritisk kvalitet", og hvor der er behov for at arbejde med kvaliteten i forhold til en eller flere af markørerne i vurderingskonceptet. Det kan fx være i forhold til arbejdstilrettelæggelsen, herunder medarbejdernes og ledelsen tone, adfærd og kultur i den pågældende enhed ikke i tilstrækkelig grad understøtter de ældre borgeres selvbestemmelse jf. markør 3 i tema 1.

I afgørelsen om påbuddet opstiller ældretilsynet et eller flere krav, som ældretilsynet vurderer som nødvendige for at sikre kvalitet i helhedsplejen i relation til det eller de konkrete temaer. Derudover angiver ældretilsynet en frist for, hvornår kravet eller kravene skal være opfyldt.

I forbindelse med vurderingen af, hvilket eller hvilke krav, der skal opstilles, og hvilken frist, der skal sættes, foretager ældretilsynet en afvejning af graden af forholdenes alvorlighed, og hvor hurtigt forholdene bør være bragt i orden, herunder om det er sandsynligt, at den enkelte enhed kan opfylde kravet eller kravene i påbuddet inden for fristen. Den enkelte påbudsafgørelse er derfor også formuleret klart og har en karakter, som giver enheden mulighed for at efterkomme den. Hvis det ikke er muligt, overvejer ældretilsynet, om der i stedet er en anden sanktion, som kan være relevant.

Inden en påbudsafgørelse ophæves, vurderer ældretilsynet, om det er nødvendigt at foretage et opfølgende tilsyn i form af et reaktivt tilsyn for at sikre sig, at kravet eller kravene i påbuddet er opfyldt, og at kvaliteten i helhedsplejen således er sikret. Ældretilsynet kan på den baggrund vurdere, om påbuddet fortsat skal gælde med en ny frist, eller om påbuddet skal ophæves.

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 9, stk. 1, nr. 1.*
- *Ældretilsynsbekendtgørelsens bilag 2 (vurderingskonceptet).*

8.1.4.3. Påbud om at modtage den nødvendige rådgivning og sparring fra ældretilsynet

Ældretilsynet har kompetence til at træffe en afgørelse overfor den enkelte enhed, som indebærer, at der udstedes et påbud om, at enheden skal modtage den nødvendige rådgivning og sparring fra ældretilsynet (se kapitel 5).

Rådgivningen og sparringen fra ældretilsynet har fokus på at bidrage til læring, og på at enheden kan anvende den til at opbygge viden og egne kompetencer til at sikre kvalitet i helhedsplejen.

Eksempel: En sådan type påbud kan fx være relevant at udstede i tilfælde af, at ældretilsynet har vurderet, at enheden har "bekymrende kvalitet" eller "kritisk kvalitet", og hvor der er behov for at pålægge enheden at få rådgivning og sparring i forhold til en eller flere af markørerne i vurderingskonceptet, fx hvis en enhed ikke arbejder systematisk med at inddrage borgerens ønsker og behov i tilrettelæggelsen og udførelsen af borgers helhedspleje, som dermed kommer til udtryk i en vurdering af "ikke opfyldt" i hhv. markør 1, 5 og evt. 6 i tema 1.

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 9, stk. 1, nr. 2.*
- *Ældretilsynsbekendtgørelsens bilag 2 (vurderingskonceptet).*

8.1.4.4. Forbud mod indflytning af nye beboere i plejeenheden eller indtag af nye borgere hos leverandøren

Ældretilsynet har kompetence til at træffe en afgørelse overfor en enhed, som indebærer, at der udstedes et forbud for en bestemt periode om, at der ikke må ske indflytning af nye beboere i plejeenheden, eller at leverandøren ikke må indtage nye borgere.

Disse to sanktioner er de mest indgribende over for enheden. Derfor anvendes de kun i ekstraordinære tilfælde, hvor ældretilsynet vurderer, at det at modtage nye beboere eller at indtage nye borgere er uforsvarligt uden omgående ændringer.

Eksempel: En sådan type forbud kan fx være relevant at udstede i tilfælde af, at ældretilsynet har vurderet, at plejeenheden eller leverandøren har "kritisk kvalitet", da ældretilsynet her har konstateret flere væsentlige udfordringer med kvaliteten i helhedsplejen inden for et eller flere af de tre temaer. Dette kan fx gøre sig gældende, hvis en enhed har en væsentlig andel af markører i et tema, som er "ikke opfyldt", eller hvis det vurderes, at den samlede andel af markører som er "ikke opfyldt" på tværs af de tre temaer er af væsentlig grad, hvor der er behov for at udstede et forbud, indtil kvaliteten af helhedsplejen styrkes.

Det enkelte forbud kan gælde generelt i forhold til indflytning af nye beboere eller indtag af nye borgere i hele plejeenheden eller hos leverandøren. Forbuddet kan også være afgrænset i forhold til fx borgere eller beboere med særlige behov. Dette fremgår klart af forbuddet.

I forbindelse med beslutningen om, hvorvidt et forbud er den nødvendige og relevante sanktion at anvende, foretager ældretilsynet en afvejning af graden af forholdenes alvorlighed i forhold til risikoen for beboerne eller borgerne, og hvor hurtigt forholdene skal være bragt i orden. Derudover vurderer ældretilsynet, om forholdene også giver anledning til fx at udstede et påbud. Ligeledes vurderer ældretilsynet, om andre relevante myndigheder skal orienteres, fx den stedlige kommunalbestyrelse med henblik på at orientere de enkelte beboeres eller borgeres handlekommuner (kapitel 10).

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 9, stk. 1, nr. 3 og 4.*
- *Ældretilsynsbekendtgørelsens bilag 2 (vurderingskonceptet).*

8.1.4.5. Klageadgang

Ældretilsynets afgørelser om sanktioner kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed. Det vil sige, at enheden, som modtager en afgørelse om en sanktion, ikke har mulighed for at påklage afgørelsen. Det gælder også spørgsmål om, hvorvidt ældretilsynet har overholdt forvaltningsretlige regler ved sagens afgørelse fx om partshøring og begrundelse for afgørelsen.

Dog har enheden mulighed for at rette henvendelse til det relevante ældretilsyn og den relevante ældretilsynskommunes borgmester, som er den øverste ansvarlige for tilrettelæggelsen af den kommunale administration. Det betyder bl.a., at borgmesteren skal sikre, at sagsbehandlingen fungerer hensigtsmæssigt. Klager over ældretilsynets sagsbehandling eller en specifik sagsbehandler kan derfor rettes til kommunens borgmester i det konkrete ældretilsyns beliggenhedskommune.

§

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 9, stk. 2.*

8.2. Opmærksomhedspunkter og inspiration

8.2.1. Ældretilsynets risikovurdering

På nuværende tidspunkt er der ikke udviklet en automatiseret risikomodel, som ældretilsynet kan anvende. Denne bliver udviklet på sigt ud fra relevante faktorer og parametre i form af tilgængelige data på bl.a. plejeoversigten.

Ældretilsynet baserer bl.a. risikovurderingen på, om det er fem år siden, at ældretilsynet sidst aflagde et tilsynsbesøg, stikprøveudvælgelse, ældretilsynets egen viden og historik om enhederne fx tidligere tilsynsrapporter el.lign., orienteringer fra andre myndigheder, presseomtale eller henvendelser til Ældrelinjen mv.

8.2.2. Ældretilsynets manglende mulighed for at tiltvinge sig adgang til enheden uden retskendelse

Ældretilsynets mulighed for at komme på fysisk tilsynsbesøg indebærer ikke, at ældretilsynet uden retskendelse kan få adgang til enheden. Adgangen i forbindelse med et tilsynsbesøg – uanmeldt som anmeldt – forudsætter derfor den pågældende enheds accept.

8.2.3. Ældretilsynets afgørelser ift. proportionalitetsprincippet

Ældretilsynets afgørelse om en sanktion skal altid ske i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet. Det betyder, at sanktionen, som ældretilsynet beslutter at iværksætte, skal være rimelig i forhold til det mål, som ønskes opnået, og den skal derfor være den bedst egnede i forhold til sikre kvaliteten. Hvis ældretilsynet fx vurderer, at forholdene i enheden, herunder karakteren af udfordringerne eller problemerne, kan håndteres med

en mindre indgribende sanktion eller med andre tiltag fx rådgivning og sparring, skal ældretilsynet anvende det mindst indgribende tiltag.

8.2.4. Snitflader til andre offentlige myndigheder, herunder tilsyn

I dag eksisterer der – ud over det tværkommunale ældretilsyn – flere tilsyn med relevans for ældreområdet på henholdsvis kommunalt og statsligt niveau. Det omfatter bl.a. det sundhedsfaglige tilsyn i Styrelsen for Patientsikkerhed, kommunernes brandsyn, Fødevarestyrelsens fødevarekontrol, Sundhedsdatastyrelsen, Arbejdstilsynet og Datatilsynet.

Hver tilsynsmyndighed udfører tilsyn på baggrund af den lovgivning mv., som gælder for det pågældende tilsyn, og med en særlig tilsynsfaglighed inden for det pågældende område.

Eksempel: Under et tilsyn vil ældretilsynet fx spørge ind til, om medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen, jf. tema 2, kvalitetsmarkør 2. Arbejdstilsynet kan fx efterspørge skriftligt materiale såsom medarbejdertrivsel, oplysninger om sygefravær og interne evalueringer. De to tilsyn belyser således i et vist omfang tillid mellem medarbejderne, medarbejdertrivsel mv. fra hvert tilsyns perspektiv til brug for hvert tilsyns samlede faglige vurdering af hhv. kvalitet i helhedsplejen og arbejdsmiljøet i enheden.

8.2.5. Ældretilsynets samarbejde og koordinering med andre myndigheder ift. afgørelser

Ældretilsynet samarbejder og koordinerer som led i myndighedsopgaven med andre myndigheder, herunder tilsyn i forbindelse med at der træffes afgørelser om sanktioner, i det omfang det er relevant. Det sker fx igennem dialog med den eller de relevante myndigheder, når det vedrører forhold, som ikke udelukkende er relevant for ældretilsynet, eller når ældretilsynet er vidende om afgørelser fra andre myndigheder, som potentielt kan være modstridende med en påtænkt afgørelse om en sanktion fra ældretilsynet. Det kan fx være i forhold til medicinhåndtering, mulige overtrædelser af arbejdsmiljøloven mv.

8.2.6. Ansvaret for de overordnede og tværgående rammer for ældreplejen, herunder for kvaliteten

Det er driftsherren og ledelsen af en enhed, der har ansvaret for at sikre, at hhv. de overordnede og tværgående rammer for ældreplejen og kvaliteten i enheden er i orden. Ældretilsynet har således ikke ansvaret for at sikre kvaliteten, men for at støtte de omfattede enheder i, at de selv sikrer kvalitet

i helhedsplejen. Enheden kan støttes af ældretilsynet igennem læringsorienteret dialog, rådgivning og sparring samt tilsyn.

8.2.7. Det personrettede tilsyn i handlekommunen

Borgerens handlekommune har både en pligt efter serviceloven og ældreloven til løbende at følge de enkelte sager for at sikre sig, at hjælpen til den enkelte borger fortsat opfylder sit formål (det personrettede tilsyn). Det betyder, at der både er en forpligtelse for borgerens handlekommune til at føre et personrettet tilsyn med hjælp bevilliget efter serviceloven og en forpligtelse til at føre et personrettet tilsyn med hjælp bevilliget efter ældreloven. Formålet er at sikre, at handlekommunen følger op på hjælpen til den enkelte borger, som kommunalbestyrelsen har truffet afgørelse om, uanset om den pågældende borger får hjælp efter serviceloven eller ældreloven. Handlekommunen skal i den forbindelse vurdere, om der er behov for at justere i hjælpen til borgeren.

Hvis det personrettede tilsyn fx viser, at det tildelte pleje- og omsorgsforløb efter ældreloven ikke længere opfylder borgerens behov, fordi borgerens behov har ændret sig, er kommunen forpligtet til at reagere herpå. Den opfølgning, som kommunen foretager, skal ske ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med borgeren.

8.2.8. Kommunalbestyrelsens forsyningsforpligtelse

Hvis ældretilsynet træffer afgørelse om, at der ikke må ske indflytning af nye beboere i plejeenheden, eller at leverandøren ikke må indtage nye borgere, har kommunalbestyrelsen fortsat en forsyningsforpligtelse. Kommunalbestyrelsen skal dermed sørge for, at der er de nødvendige tilbud efter ældreloven. Kommunalbestyrelsen opfylder sit forsyningsansvar ved brug af egne tilbud og ved samarbejde med andre kommuner, regioner eller private tilbud.

9. Samtilsyn

Når minimum to tilsynsmyndigheder ud af hhv. ældretilsynet, Styrelsen for Patientsikkerhed (det sundhedsfaglige tilsyn) og Arbejdstilsynet udtager den samme plejeenhed til tilsyn i det samme kalenderår gennemføres tilsynet samtidigt (samtilsyn). Samtilsyn har til formål at reducere plejeenhedens tidsforbrug på tilsyn. Derudover bidrager samtilsyn til at sikre et koordineret og helhedsorienteret tilsyn og understøtter, at tilsynene opleves som fagligt meningsfulde og koordinerede af både borgerne og personalet i plejeenhederne samt i kommunerne.

9.1. Lovgivningen i praksis

9.1.1. Anvendelsesområdet for samtilsyn

"Samtilsyn" er en særlig form for tilsyn, hvor tilsynet med visse typer af plejeenheder udføres af flere tilsynsmyndigheder samtidigt, når minimum to af tilsynsmyndighederne udtager samme plejeenhed til tilsyn i det samme kalenderår.

De typer af kommunale og private plejeenheder, som kan modtage et samtilsyn, er:

PLEJEENHEDER, SOM KAN FÅ ET SAMTILSYN

- Plejehjem mv., jf. § 47 i ældreloven.
- Plejeboligbebyggelser, jf. lov om almene boliger mv.
- Plejeboligbebyggelser, jf. lov om boliger for ældre og personer med handicap.
- Friplejeboligbebyggelser, jf. lov om friplejeboliger.

"Lokalplejehjem", som kommunerne har mulighed for at etablere efter lov om lokalplejehjem, er omfattet af henvisningerne til plejehjem mv., jf. § 47, i ældreloven, og plejeboligbebyggelser, jf. lov om almene boliger mv. samt lov om boliger for ældre og personer med handicap. Se i øvrigt afsnit 3.1.3. om anvendelsesområde for ældretilsynet.

TILSYNS-MYNDIGHEDER, SOM KAN UDFØRE ET SAMTILSYN

De tilsynsmyndigheder, som indgår i samtilsynsordningen, og som derfor kan foretage deres tilsyn som samtilsyn, er:

- Ældretilsynet.
- Styrelsen for Patientsikkerhed (det sundhedsfaglige tilsyn).
- Arbejdstilsynet.

Eksempel: Hvis Arbejdstilsynet og ældretilsynet uafhængigt af hinanden udtager samme plejeenhed til tilsyn inden for det samme kalenderår, foretager de to tilsynsmyndigheder deres tilsyn som ét fælles samtilsyn.

9.1.2. Praktisk gennemførsel af samtilsyn

Den praktiske gennemførsel er opdelt i hhv. før, under og efter et samtilsyn.

9.1.2.1. Før gennemførsel af samtilsyn

Herunder præsenteres hvad der går forud for et samtilsyn. Det drejer sig om, hvordan plejeenhederne udtages til samtilsyn, hvad plejeenhederne kan forvente af information, og hvad den enkelte plejeenhed kan være opmærksom på.

UDTAGELSE TIL ET SAMTILSYN

Udtagelsen af plejeenheder til samtilsyn foretages efter følgende trin:

- Én gang årligt udtager hhv. ældretilsynet, det sundhedsfaglige tilsyn og Arbejdstilsynet plejeenheder til tilsyn i det kommende kalenderår og samler dem i hver sin liste. Arbejdstilsynet og det sundhedsfaglige tilsyn sender deres lister til ældretilsynet.
- Ældretilsynet sammenholder tilsynsmyndighedernes lister over udtagne plejeenheder og identificerer overlap.
- Hvis den samme plejeenhed er udtaget af flere tilsynsmyndigheder, bliver tilsynet gennemført sammen som et samtilsyn.

Ældretilsynet har ansvar for at facilitere den overordnede koordination mellem tilsynsmyndighederne i forbindelse med samtilsyn. Det betyder bl.a., at når ældretilsynet har identificeret enheder, hvor der er overlap mellem flere myndigheders tilsyn, kontakter ældretilsynet tilsynsmyndighederne via tovholderen.

TOVHOLDERENS OPGAVER

Tovholderen har ansvaret for:

- Kontakten mellem de deltagende tilsynsmyndigheder.
- Udsendelse af varslingsbrev til plejeenheden.
- Etablering af kontakt mellem de deltagende tilsynsmyndigheder, hvis en plejeenhed oplever modstridende tilbagemeldinger og/eller afgørelser, som efterfølgende håndteres af de relevante, deltagende tilsynsmyndigheder.

Forud for et samtilsyn modtager plejeenheden et fælles varslingsbrev på vegne af de deltagende tilsynsmyndigheder. Plejeenheden kan forvente at modtage varsel om et samtilsyn senest med 2 ugers varsel og tidligst med 3 ugers varsel før samtilsyn.

VARSLING AF ET SAMTILSYN

Konkret vil varslingsbrevet indeholde:

- Information om de deltagende tilsynsmyndigheder i tilsynet.
- Det forventede tilsynsforløb.
- Kontaktinformation på tovholderen
- Eventuelt anden relevant information.

Hvis plejeenheden har behov for sparring forud for samtilsyn, har ledelsen i enheden mulighed for at kontakte tovholderen.

Forud for et samtilsyn kan plejeenheden med fordel orientere sig i skriftlige tilbagemeldinger og/eller afgørelser fra tidligere tilsyn. På den måde kan tidligere erfaringer indgå i forberedelsen af samtilsyn.

9.1.2.2. Under gennemførsel af samtilsyn

De tilsynsmyndigheder, som deltager i et samtilsyn, tilrettelægger og koordinerer udførelsen af samtilsynet på en måde, så der tages højde for den enkelte tilsynsmyndigheds lovgivning og det overordnede formål med samtilsyn.

AKTIVITETER UNDER ET SAMTILSYN

Et samtilsyn gennemføres som udgangspunkt efter følgende plan:

- Samtilsyn indledes med et fælles opstarts- og introduktionsmøde, hvor tovholder er ordstyrer. Her deltager ledelse og relevante medarbejdere samt deltagere fra tilsynsmyndighederne. Formålet er at indlede dagen fælles, introducere indholdet af samtilsyn samt koordinere de praktiske detaljer ift. dagsprogrammet.
- De enkelte tilsynsmyndigheder foretager derefter indsamling af information gennem hhv. interviews, observationer, gennemgang af skriftligt materiale samt journal- og medicingennemgang. Formålet er, at den enkelte tilsynsmyndighed skal indsamle viden om de parametre, der indgår i deres vurdering af plejeenheden.
- I løbet af dagen koordinerer tilsynsmyndighederne og udveksler erfaring og viden, bl.a. med henblik på at identificere mulige tilbagemeldinger mm., som kan være modstridende. Tilsynsmyndighederne koordinerer ligeledes den samlede mundtlige tilbagemelding.
- Samtilsyn afsluttes med en fælles mundtlig tilbagemelding, hvor tovholder er ordstyrer. Alt efter hvilke oplysninger, der indgår i tilbagemeldingen, fx hvis der indgår personhenførbare oplysninger, kan det betyde, at alle tilsynsmyndigheder ikke kan være til stede under hele tilbagemeldingen.

9.1.2.3. Efter gennemførsel af samtilsyn

AKTIVITETER EFTER ET SAMTILSYN

Efter et gennemført samtilsyn skal plejeenheden være opmærksom på, at:

- Tilsynsmyndighederne udarbejder egne skriftlige tilbagemeldinger og eventuelle afgørelser, som tilsynsmyndighederne sender direkte til plejeenheden. Dette vil følge den enkelte tilsynsmyndigheds procedurer herfor og efter samme praksis som hidtil. Tilbagemeldingerne og eventuelle afgørelser afgives derfor også med forskellige kadencer afhængigt af tilsynsmyndighedernes processer.
- Plejeenheden har pligt til at orientere ældretilsynet, hvis andre tilsynsmyndigheder, herunder de deltagende tilsynsmyndigheder i et samtilsyn, har iværksat foranstaltninger, fx sanktioner i form af påbud el.lign., over for plejeenheden.

9.1.2.4. Ældretilsynets koordinerende rolle ift. modstridende skriftlige tilbagemeldinger og afgørelser

Hensigten med samtilsyn er, at tilsynsmyndighedernes skriftlige tilbagemeldinger og afgørelser ikke skal være modstridende. Denne hensigt imødekommer tilsynsmyndighederne ved løbende at koordinere med hinanden under et samtilsyn og forud for den fælles mundtlige tilbagemelding.

Hvis plejeenheden oplever de efterfølgende skriftlige tilbagemeldinger og eventuelle afgørelser som modstridende, og disse har en sammenhæng til det gennemførte samtilsyn, har ældretilsynet en koordinerende rolle.

Herunder fremgår, hvordan modstridende skriftlige tilbagemeldinger og afgørelser koordineres og håndteres som følge af et samtilsyn:

PLEJEENHEDENS OPLYSNINGS-PLIGT

- Plejeenheden har pligt til at orientere ældretilsynet om, hvorvidt de deltagende tilsynsmyndigheder efter et afsluttet samtilsyn har iværksat foranstaltninger over for plejeenheden, fx i form af en afgørelse om et forbud eller et påbud. Derudover skal plejeenheden orientere om, hvorvidt de deltagende tilsynsmyndigheders skriftlige tilbagemeldinger og eventuelle afgørelser forekommer modstridende.

HÅNDTERING AF MODSTRIDENDE TILBAGE-MELDINGER OG AFGØRELSER

- Ældretilsynet kontakter efterfølgende tovholderen for det konkrete samtilsyn, som koordinerer, at oplysningerne i plejeenhedens orientering håndteres af de deltagende tilsynsmyndigheder i det pågældende samtilsyn.
- De deltagende tilsynsmyndigheder håndterer i fællesskab og i dialog med den konkrete plejeenhed oplysningerne i plejeenhedens orientering og orienterer den pågældende plejeenhed om løsningen af den eventuelle modstridende tilbagemelding eller afgørelse.

Hvis en plejeenhed modtager en skriftlig tilbagemelding eller afgørelse med fx et påbud eller forbud fra en tilsynsmyndighed, og dette ikke sker i forbindelse med et samtilsyn, er plejeenheden også i dette tilfælde forpligtet til at oplyse ældretilsynet herom. Oplysningerne fra plejeenheden indgår som en del af ældretilsynets oplysningsgrundlag til at udføre tilsynets egne opgaver. Oplysningerne kan også anvendes i forbindelse med et samtilsyn. Ældretilsynet har dog ikke en koordinerende rolle over mod andre tilsynsmyndigheder i dette tilfælde.

Plejeenheden har også mulighed for at rette henvendelse til en anden relevant tilsynsmyndighed end ældretilsynet, hvis en afgørelse forekommer modstridende med en anden tilsynsmyndighedes afgørelse, og den ikke er truffet i forbindelse med et samtilsyn. Tilsynsmyndigheder har derefter, som led i myndighedsopgaven, et ansvar for at koordinere den modstridende afgørelse med den anden relevante tilsynsmyndighed.

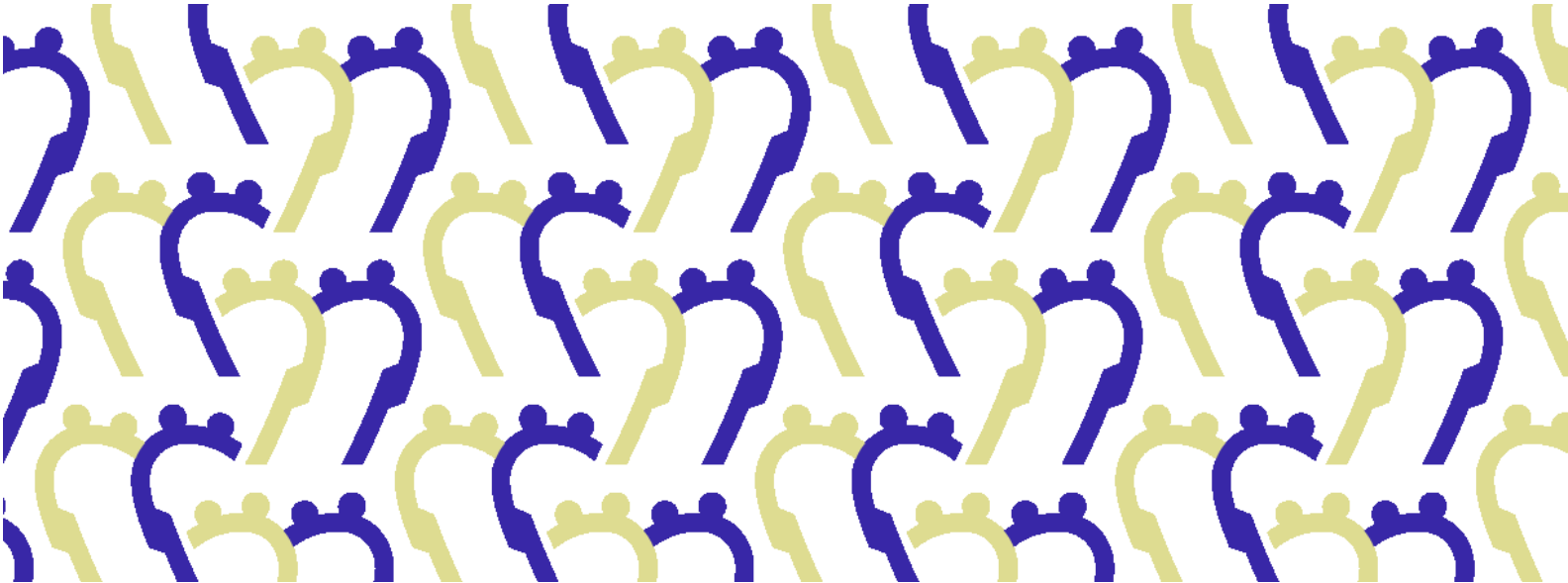
Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 8.*
- *Bekendtgørelse om samtilsyn på ældreområdet: https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2025/582*

9.2. Opmærksomhedspunkter og inspiration

9.2.1. Særskilte tilsyn ud over samtilsyn

Hvis en tilsynsmyndighed ved et samtilsyn eller i øvrigt vurderer, at der er behov for øget opmærksomhed i form af fx et opfølgende tilsyn eller et mere dybdegående tilsyn, kan den enkelte tilsynsmyndighed fortsat gennemføre særskilte tilsyn. Behovet for disse tilsyn kan opstå på baggrund af en konkret bekymring foranlediget af en henvendelse, risikovurdering el.lign. Et sådant tilsyn vil være uden deltagelse af de øvrige tilsynsmyndigheder.



10. Oplysningspligter

I ældretilsynsloven indgår der regler om oplysningspligt for enheder, ældretilsynet samt kommunalbestyrelsen i den kommune, hvor enheden er beliggende (den stedlige kommunalbestyrelse). Formålet med forpligtelserne er, at oplysninger om overtrædelser, mangler eller bekymrende forhold i en enhed bliver håndteret af den rette myndighed.

10.1. Lovgivningen i praksis

10.1.1. Enhedens oplysningspligt

For at sikre ældretilsynet et så oplyst grundlag som muligt at udføre deres opgave ud fra – både i forhold til at bistå med rådgivning og sparring og i forhold til at føre tilsyn med kvalitet i helhedsplejen – er de enkelte enheder forpligtet til give ældretilsynet en række oplysninger.

For det første er enheden efter anmodning fra ældretilsynet forpligtet til at give de oplysninger, som er nødvendige for, at ældretilsynet kan vurdere kvalitet i helhedsplejen.

Det betyder, at ældretilsynet - før, under og efter et tilsyn - kan afkræve de enkelte enheder de oplysninger, der er relevante og nødvendige for at kunne vurdere enhedens kvalitet i helhedsplejen. De enkelte enheder er på baggrund af anmodning fra ældretilsynet forpligtet til at afgive de efterspurgte oplysninger til tilsynet.

De oplysninger, som ældretilsynet indhenter, er i videst muligt omfang oplysninger, som er umiddelbart tilgængelige for enheden og dermed som udgangspunkt ikke skal skabes til formålet.

Hvis enheden nægter at give de nødvendige oplysninger til ældretilsynet, eller gives der mangelfulde oplysninger, kan konsekvensen fx være en supplerende anmodning om oplysninger. Det er i den forbindelse ældretilsynet, der tager stilling til, om oplysningerne er fyldestgørende. I det tilfælde at enheden ikke giver de nødvendige oplysninger, kan ældretilsynet fx vurdere, at der skal gennemføres et reaktivt tilsyn.

For det andet er enheden af egen drift og uden unødigt ophold forpligtet til at give ældretilsynet oplysninger om overtrædelser, mangler eller bekymrende forhold i enheden og om, hvorvidt andre tilsynsmyndigheder har iværksat foranstaltninger over for enheden.

At oplysningerne skal videregives til ældretilsynet uden unødigt ophold betyder, at det skal ske, så hurtigt som det er praktisk muligt, da oplysningerne er helt centrale for ældretilsynet i forhold til at bl.a. at aktivere det reaktive tilsyn.

Derudover skal andre relevante regler overholdes – fx har en person, der er mistænkt og/eller anklaget for et strafbart forhold, ret til ikke at udtale sig om den påståede forbrydelse og til ikke at blive tvunget til at medvirke til at opklare det påståede strafbare forhold (forbud mod selvinkriminering). Enheden må dog fx gerne oplyse ældretilsynet om, at den har overgivet en sag til politiet, og i den forbindelse fx spørge ældretilsynet til råds om forhold relateret til kvalitet i helhedsplejen i den forbindelse.

Eksempel: Bekymrende forhold og mangler kan være oplysninger af mere generel karakter om uhensigtsmæssig adfærd fra enhedens ledelse eller medarbejdere overfor de enkelte borgere, hvis arbejdstilrettelæggelsen ikke i tilstrækkelig grad tager hensyn til borgernes selvbestemmelse, eller hvis der ikke er sammenfald mellem kompetencer og de opgaver, som medarbejderne tildeles. Oplysningspligten indebærer ikke, at enheden er forpligtet til at videregive alle "klager", som denne modtager.

Eksempel: Overtrædelser kan eksempelvis være i forhold til, hvis borgerne generelt ikke får den pleje, som de har behov for.

Eksempel: Oplysninger om hvorvidt andre tilsynsmyndigheder har iværksat foranstaltninger over for enheden kan eksempelvis være sanktioner i form af påbud, forbud mv. iværksat af fx Arbejdstilsynet, det sundhedsfaglige tilsyn, kommunernes brandsyn eller Fødevarestyrelsens fødevarekontrol.

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 10.*
- *Lov om retssikkerhed ved forvaltningen anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter, herunder bl.a. § 10.*

10.1.2. Ældretilsynets oplysningspligt

Får ældretilsynet oplysninger om overtrædelser, mangler eller bekymrende forhold i en enhed, som ikke eller ikke udelukkende vedrører ældretilsynets opgave, skal ældretilsynet uden unødigt ophold videregive disse oplysninger til rette offentlige myndighed. Oplysningerne skal videregives til anden offentlig myndighed, hvis oplysningerne skønnes nødvendige og relevante af hensyn til udførelsen af denne myndigheds opgave.

Oplysningspligten for ældretilsynet gælder generelt – det vil sige uanset, hvordan ældretilsynet kommer i besiddelse af oplysningerne om overtrædelser, mangler eller bekymrende forhold i en enhed, herunder i forbindelse med tilsyn, henvendelser til ældretilsynet mv.

I forhold til eksempler på oplysninger om overtrædelser, mangler eller bekymrende forhold i en enhed henvises der til afsnit 10.1.1.

Med udtrykket anden offentlig myndighed sigtes der bl.a. mod kommunalbestyrelsen, hvor enheden er beliggende (den stedlige kommunalbestyrelse), da det bl.a. vil være relevant af hensyn til at give kommunalbestyrelsen et så oplyst grundlag som muligt til brug for varetagelsen af forsyningsforpligtelsen. Anden offentlig myndighed kan fx også omfatte politiet, hvis det vedrører strafbare forhold, Arbejdstilsynet, hvis der er tale om forhold relateret til arbejdsmiljø, eller borgerens handlekommune, hvis det angår forhold relateret til den enkelte borger, der relaterer sig til en handlekommunes ansvar overfor borgeren.

At oplysningerne skal videregives uden unødigt ophold betyder, at det skal ske, så hurtigt, som det er praktisk muligt.

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 11.*
- *Lov om retssikkerhed ved forvaltningen anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter, herunder bl.a. § 10.*

10.1.3. Den stedlige kommunalbestyrelses oplysningspligt

For at sikre, at handlekommunerne til de enkelte borgere kan iagttage kravene til opfølgning i forhold til indsatsen/den bevilligede hjælp over for borgerne, herunder i forhold til, om der er behov for at yde andre former for

hjælp, er den kommune, hvor enheden er beliggende (den stedlige kommunalbestyrelse) pålagt en oplysningspligt til den pågældende borgers handlekommune.

Den stedlige kommunalbestyrelses oplysningspligt indebærer, at hvis den stedlige kommunalbestyrelse bliver orienteret om overtrædelser, mangler eller bekymrende forhold i en plejeenhed eller hos en leverandør af ældretilsynet, skal kommunalbestyrelsen orientere de enkelte borgeres handlekommuner, når disse borgere kan blive berørt.

I forhold til eksempler på oplysninger om overtrædelser, mangler eller bekymrende forhold i en enhed, som bevirker en aktivering af oplysningspligten, henvises der til afsnit 10.1.1.

Med handlekommuner menes der, de kommuner, som har truffet afgørelse om og har ansvar for hjælpen til de enkelte borgere, og som er defineret i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

§

Relevante regler

- *Ældretilsynslovens § 12.*
- *Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område §§ 9 og 9 b.*

10.2. Opmærksomhedspunkter og inspiration

10.2.1. Generelt om videregivelse af oplysninger mellem offentlige myndigheder

Ud over de oplistede oplysningspligter for enheder, ældretilsynet samt den stedlige kommunalbestyrelse bør en tilsynsmyndighed, i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik, gøre en anden tilsynsmyndighed opmærksom på bekymrende forhold, der hører under en anden myndigheds område, og som er relevante for denne, således at myndigheden har mulighed for at vurdere, om orienteringen om de bekymrende forhold giver anledning til en given handling, fx at iværksætte tilsynsmæssige skridt.

Videregivelse af personoplysninger skal generelt ske under iagttagelse af de grundlæggende principper i databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven, herunder principperne om, at videregivelse af personoplysninger aldrig må gå ud over, hvad der i det konkrete tilfælde må anses for relevant og nødvendigt.

Der er i dansk ret ikke nogen generel pligt for hverken privatpersoner eller offentlige myndigheder til at rette henvendelse til politiet, hvis man bliver opmærksom på, at en forbrydelse er begået eller er ved at blive begået. Som en undtagelse kan nævnes straffelovens § 141, hvorefter der gælder en strafsanktioneret pligt til at gøre, hvad der står i ens magt for at forebygge visse nærmere angivne alvorlige forbrydelser, om fornødent ved anmeldelse (afværgepligt).

ÆLDREMINISTERIET

Holbergsgade 6,
1057 København

Telefon: 33 92 93 00
Mandag torsdag 8.30 16.00
Fredag 8.30 15.30

ISBN: 978 87 85377 02 9 (TRYK)

Henvendelser: post@aeldremin.dk

www.aeldremin.dk