

Ministerium: Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold

Senere ændringer til afgørelsen  
Ingen

Journalnummer: 2014-2121-15854

## Ankestyrelsens principafgørelse 20-15 om rengøring - kvalitetsstandard - serviceniveau - areal - konkret vurdering

### Resumé:

**Kommunen skal altid foretage en konkret og individuel vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp til rengøring, og hvis borgerens behov nødvendiggør det, skal serviceniveauet i kvalitetsstandardens fraviges.**

Kommunen skal mindst én gang årligt udarbejde en kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp. Kvalitetsstandardens indeholde generel serviceinformation til borgerne om den hjælp, de kan forvente fra kommunen, hvis de får behov for personlig og praktisk hjælp.

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

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

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

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

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

I den konkrete sag fandt Ankestyrelsen, at der ikke var foretaget en konkret og individuel vurdering af, om borgernes samlede funktionsnedsættelse betød, at kvalitetsstandardens skulle fraviges.

### Lov:

Lov om social service - lovbekendtgørelse nr. 150 af 16. februar 2015 - §§ 1, stk.3, 83, 138 og 139

### Afgørelse:

## 1. Baggrund for at behandle sagen principielt

Ankestyrelsen har behandlet sagen principielt for at afklare, om kommunen kan fastsætte en begrænsning på, hvilket areal eller hvilke rum, der rengøres ifølge kommunens kvalitetsstandard, og om der er krav om, at standarden skal kunne fraviges efter en individuel og konkret vurdering.

## 2. Reglerne

Lov om social service § 1, stk. 3, fastslår, at hjælpen efter serviceloven bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

Lov om social service § 83 fastslår, at kommunen skal bevilge nødvendig rengøring til borgere, der ikke selv kan gøre rent.

Lov om social service §§ 138 og 139 fastslår, at kommunen kan udarbejde kvalitetsstandarder for rengøring.

Det fremgår af § 1, stk. 3, i bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb og træning efter servicelovens §§ 83, 83a og 86 jf. bekendtgørelse nr. 1575 af 27. december 2014, at beskrivelsen af indholdet, omfanget og udførelsen af hjælpen i en kvalitetsstandard skal være præcis.

## 3. Andre principafgørelser

### Gældende

Følgende principafgørelser er brugt ved afgørelsen og gælder stadig:

**82-12:** Ankestyrelsen understregede, at serviceniveauet skal fraviges i de tilfælde, hvor borgerens behov nødvendiggør dette, og at mere subjektivt prægede forhold skal indgå i vurderingen af borgerens behov, såsom borgerens værdighed, integritet og personlige glæde ved at leve i et rent hjem, og navnlig borgerens mulighed for at leve et så normalt liv som muligt, herunder et socialt liv.

Ankestyrelsen lagde vægt på, at en borger altid har krav på en fyldestgørende begrundelse. Dette gælder især, når borgeren får nedsat sin bevilling.

**C-52-05:** Ankestyrelsen fandt, at en kommunes afslag på yderligere hjemmehjælp alene med henvisning til, at den ydede hjælp var maksimal hjælp i forhold til kommunens kvalitetsstandard, ikke var i overensstemmelse med loven. Ankestyrelsen lagde vægt på, at kommunen ikke ved sin afgørelse konkret havde begrundet, hvorfor kommunen ikke fandt grundlag for at fravige kommunens generelle serviceniveau.

**C-3-05:** Kommunen skulle behandle alle anmodninger om hjælp til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet efter en konkret individuel vurdering af behovet. Kommunen burde således have foretaget en konkret individuel vurdering af behovet for hjælp til strykning af tøj. Det forhold, at strykning af tøj ikke var omfattet af kommunens kvalitetsstandarder, kunne ikke i sig selv medføre afslag på den ansøgte hjælp. En kommunes kvalitetsstandarder måtte anses for en generel serviceinformation i forhold til borgerne i kommunen og kunne ikke tilsidesætte kravet om, at der skulle foretages en konkret, individuel vurdering af behovet i det enkelte tilfælde.

**C-17-01:** Handicappede forældre kan efter en konkret vurdering være berettigede til at modtage hjemmehjælp til at klare opgaver i forhold til deres børn. Ankestyrelsen fandt, at afgørelser om personlig hjælp, omsorg og pleje m.v. skal træffes på grundlag af de kommunalpolitiske beslutninger om serviceniveau og

lovgivningens krav om en konkret individuel vurdering af behovet for hjælp i det enkelte tilfælde. Ved vurderingen af det konkrete behov skal kommunen bedømme ansøgerens samlede situation.

#### **4. Den konkrete afgørelse**

Ankestyrelsen har i møde truffet afgørelse i din sag om udmåling af hjælp til rengøring.

Resultatet er

- Kommunen skal behandle din sag igen og træffe en ny afgørelse.

Det betyder, at afgørelsen fra din kommune ikke gælder.

Kommunen skal som følge af hjemvisningen træffe en ny afgørelse.

#### **Begrundelsen for afgørelsen**

Ankestyrelsen finder, at kommunen ikke har foretaget en konkret og individuel vurdering af dit behov for hjælp til rengøring.

Vi lægger vægt på, at kommunen i sin vurdering ikke har inddraget oplysningerne om dine konkrete forhold, herunder at du bor i et hus med store rum og afstande mellem rummene, og at du anvender rollator indenfor og har en kørestol. Dette fremgår af funktionsevnevurdering af 20. september 2013.

Vi lægger endvidere vægt på, at kommunen i sin afgørelse har henvist til, at grundydelsen i kommunen er rengøring af gulve svarende til et beboelsesareal på 65,5 m<sup>2</sup>, typisk omfattende følgende rum: 1 soveværelse, 1 badeværelse, 1 entre/bryggers, 1 opholdsstue og 1 køkken.

Vi bemærker, at kommunen godt kan fastsætte et areal på 65,5 m<sup>2</sup> for rengøring i en kvalitetsstandard. Det kan dog alene betragtes som et udgangspunkt for udmålingen af hjælp, idet der altid skal foretages en konkret og individuel vurdering af borgerens behov, og denne vurdering kan føre til en fravigelse af kvalitetsstandarden. Kommunen burde i din sag have foretaget en konkret og individuel vurdering af, om du har behov for rengøring på et større areal eller i flere rum grundet din samlede funktionsnedsættelse.

Det kan have betydning, hvor snavset der er, hvor stort et areal af huset det er nødvendigt for dig at anvende, og om du har hjælpemidler, der tager støv og snavs med rundt.

Vi finder desuden, at kommunen ikke kunne indskrænke din mulighed for yderligere rengøring til kun at være mulig ved fremvisning af lægelig dokumentation for allergisk lidelse.

Vi lægger vægt på, at din læge i statusattest af 22. januar 2014 skriver, at det anbefales at hjemmet holdes rent. Lægen beskriver, at du har KOL, nedsat lungefunktion, lungefibrose, tendens til åndenød og følsomme luftveje.

Vi lægger især vægt på, at kommunen ikke har taget stilling til, om du har behov for øget rengøring grundet din samlede funktionsnedsættelse.

Da vi ikke ud fra din læges statusattest kan vurdere, om den bevilgede rengøring efter det fastsatte niveau med 1 time hver anden uge, er tilstrækkelig, og da sagen i øvrigt ikke indeholder tilstrækkelige oplysninger til, at vi kan træffe afgørelse i sagen, skal kommunen behandle sagen igen.

Kommunen skal træffe en ny afgørelse og tage stilling til, om der er behov for at fravige kommunens kvalitetsstandard, hvad angår udmåling af din hjælp.

Det følger af Ankestyrelsens praksis, at kommunen skal tage stilling til, om kvalitetsstandarden i den enkelte sag skal fraviges, da en kvalitetsstandard er et udgangspunkt for hjælpen. Denne praksis fremgår af principafgørelse 82-12, C-17-01, C-3-05 og C-52-05. Dette gælder alle dele af kvalitetsstandardens inklusive arealet.

Du har i din klage oplyst, at du ikke tåler røg og støv. Det fremgår af din kommentar til partshøring og kommunens afgørelse af 25. september 2013, at du har diabetes, knogleskørhed og hjertesygdom med pacemaker.

Kommunen skal indhente oplysninger om din konkrete funktionsnedsættelse og dit behov for hjælp til rengøring, herunder din nedsatte lungefunktion og andre funktionsnedsættelser samlet set.

Kommunen skal desuden foretage en konkret og individuel vurdering af din bolig, herunder hvilke rum, der er i daglig brug og deres funktion. Kommunen skal desuden tage stilling til, om der er behov for rengøring på et større areal end 65,5 m<sup>2</sup>.

Kommunen skal være opmærksom på, at en borger altid har krav på en fyldestgørende begrundelse. Dette gælder især, når borgeren får nedsat sin bevilling jf. principafgørelse 82-12.

Det fremgår af sagen, at din ægtefælle ikke kan foretage rengøring grundet helbredsproblemer. Det fremgår ikke, om din ægtefælle har fået bevilget praktisk hjælp til rengøring. Dette kan have betydning for udmåling af hjælp til rengøring.

Hvis kommunen ikke fuldt ud imødekommer din ansøgning, skal kommunen i afgørelsen angive de hovedhensyn og de faktiske oplysninger, der er indgået i kommunens vurdering. Hvis du er uenig i kommunens nye afgørelse, kan du klage til os igen.