



Hjørring Kommune

Ældreministeriet  
Holbergsgade 6  
1057 København K  
Sendt pr. mail til [lupe@aeldremin.dk](mailto:lupe@aeldremin.dk) og [hemk@aeldremin.dk](mailto:hemk@aeldremin.dk)

Hjørring, den 27. maj 2025

## Høringssvar fra Hjørring Kommune

### Høring over udkast til håndbøger om ældretilsynet og samtilsyn på ældreområdet

Nedenfor følger Hjørring Kommunes bemærkninger til høring over udkast til håndbøger om ældretilsyn og samtilsyn på ældreområdet (AEM Id nr.: 956193).

Tilbage meldingen på de to håndbøger er opdelt: Først beskrives bemærkninger til *Håndbog om ældretilsynet og samtilsyn på ældreområdet til tilsynskonsulenter i ældretilsynet*, derefter beskrives bemærkninger til *Håndbog om ældretilsynet og samtilsyn på ældreområdet til praksis*.

Tilbage meldingen er bygget kronologisk op ift. håndbøgerne, og alle bemærkninger er tilføjet under overskriften på det afsnit, som bemærkningen relaterer sig til. Enkelte steder går bemærkningerne på tværs af håndbøgerne.

## Bemærkninger til *håndbog om ældretilsynet og samtilsyn på ældreområdet til tilsynskonsulenter i ældretilsynet*

### Kapitel 3. Ældretilsynets lokationer og anvendelsesområder

- **3.2.3 Plejeoversigten**

- Afsnittet om plejeoversigten er meget kort, set i forhold til den væsentlige rolle, Plejeoversigten vil få fremadrettet. Det kan med fordel foldes ud, hvilke forpligtelser, der for eksempel er i forhold til at uploade forskellige data på plejeoversigten, og hvor ofte det forventes, at enhederne opdaterer oplysninger mm.
- Afsnittet afsluttes med: "*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 er omfattet af ældretilsynet.”*

Som vi har forstået lovgivningen, så skal tilbud/enheder *enten* høre under reglerne for ældretilsynet *eller* socialtilsynet. I eksemplet beskrives det, at friplejeboligbebyggelser ikke er omfattet af ældretilsynet, da der primært leveres hjælp efter serviceloven, men netop friplejeboligbebyggelser er i lov om socialtilsyn § 4 stk. 1, nr. 3a undtaget fra tilsyn fra socialtilsynet.

Skal friplejeboligbebyggelser være omfattet af tilsyn, og i så fald, fra hvem?

## Kapitel 4. Ældretilsynets formål, tilgange, metoder og opgaver/funktioner

- **4.1.1 Tillid, åbenhed og tryghed**

I afsnittet omtales *den læringsorienterede dialog*. Kan det konkretiseres yderligere, hvad der ligger i den læringsorienterede dialog? Herunder hvad forventes der af ældretilsynet i denne kontekst, særligt i sager, hvor ældretilsynet er bekymrede for kvaliteten i en enhed?

- **4.1.2 Formål**

Det beskrives, at ældretilsynet skal støtte enhederne, og at denne støtte kan tage form som:

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

Vi tænker, som udgangspunkt, at det bliver misvisende at omtale tilsyn som ”støtte”: Et tilsyn kan ganske vist medvirke til at understøtte enhedernes kvalitet, men er pr. definition et kontrolelement og ikke en støtte i sig selv.

Videre står der:

*”De oplyste former for støtte viser, at ældretilsynet både er en rådgivnings- og sparringspartner om kvalitet i helhedsplejen for enhederne og en kontrolfunktion i forhold til helhedsplejens generelle kvalitet for borgerne, enhederne.”*

Sætningen kan blive lidt selvmodsigende i forhold til, at Rådgivning og sparring også kan udstedes som påbud, og dermed være et kontrolelement. Generelt er det svært at skelne mellem, hvornår tilsynet skal tilbyde ”rådgivning og sparring” som noget frivilligt efter et tilsyn, og hvornår det skal udstedes som påbud.

Desuden er der noget sprogligt uklart - muligvis bør ”, enhederne” slettes.

- **4.1.3 Metoder**

I eksempler på data fra Plejeoversigten nævnes *medarbejderkontinuitet*.

Forudsat, at der ikke er lavet ændringer i *Bekendtgørelsen om Plejeoversigten*, som var i høring i april, indgår ”medarbejderkontinuitet” ikke i de data, enhederne skal oplyse. *Ældres*



*oplevelse af medarbejderkontinuitet* er indskrevet i Plejeoversigten. Vi anser ikke de to kilder for at være det samme. "Medarbejderkontinuitet" er et objektivt målepunkt, hvorimod "Ældres oplevelse af medarbejderkontinuitet" er subjektivt. Fra et tilsynsperspektiv er begge kilder relevante. (medarbejderkontinuitet er også nævnt på side 34 i den blå tekstboks)

Desuden nævnes "medarbejdertrivsel" som eksempel på supplerende oplysninger. Kan der indsættes et andet eksempel, da oplysninger om medarbejdertrivsel, som udgangspunkt, vil høre under Arbejdstilsynet og ikke Ældretilsynet?

- **4.1.4 Opgaver/funktioner**

I afsnittet står der: *"For det andet skal de udfordringer og problemer, der kan opstå i helhedsplejen i en hverdag præget af kompleksitet og daglige prioriteringer, **gribes hurtigt**, så der bliver sat ind med den bedst mulige indsats, hvad end det er rådgivning og sparring eller tilsyn fra ældretilsynet, eller orientering til en anden relevant myndighed."*

Det kan med fordel specificeres, hvad "hurtigt" er i denne kontekst. Alternativt skal det udpejles, at det er kontekstbestemt, hvad der defineres som "hurtigt" både ift. hvad sagen drejer sig om og intern prioritering af opgaver. Teksten kan eventuelt ændres til *"gribes så hurtigt som muligt"*.

- **4.2.2 Facilitering af et læringsrum**

Det beskrives, at tilsynet skal skabe et trygt miljø, med fokus på læring fremfor fejlfinding. Vi er enige i, at fokus i Ældretilsynet er på læring og udvikling, men i og med, at tilsynet stadigvæk, som minimum hver 5. år er forpligtet til at vurdere enhedernes kvalitet med afsæt i Vurderingskonceptet, kan det ikke undgås, at tilsynet til en vis grad må have fokus på at finde fejl/kvalitetsmangler. "Fejlfinding" er en præmis for, at Ældretilsynet kan identificere de punkter, hvor tilsynet kan understøtte enhederne. Dette understreges ligeledes i det følgende afsnit 4.2.2.1 *Tre trin til kvalitetsudvikling*, hvor det i punkt 1 beskrives, at Ældretilsynet skal *"Identificere behovet for kvalitetsudvikling i enheden"*.

*"Frem for fejlfinding"* kan slettes fra den indledende sætning i afsnittet, på den måde er fokus fortsat på den læringsorienterede tilgang.

## Kapitel 5. Koordineret rådgivning og sparring

- **Bemærkning til den indledende tekst**

Det beskrives, at Ældretilsynet skal *"koordinere/guide enheden til den rette hjælp"*

Vi er i tvivl om "koordinere" er det rette begreb, når det drejer sig om at viderestille til den rette myndighed. Når en problematik er udenfor ældretilsynets tilsynsområde, skal ældretilsynet jf. § 4 stk. 3 i ældreloven sende anmodningen til anden relevant myndighed. "Koordinere" indikerer, at ældretilsynet skal være mellemlid mellem enhederne og andre myndigheder. Vi mener derfor, at det er mere korrekt at skrive:



*"Det er både i form af at ~~koordinere~~/guide enheden til den rette hjælp fra andre myndigheder og i form af selv at give og ~~koordinere~~ rådgivning og sparring, når det vedrører kvalitet i helhedsplejen."*

Vi er bevidste om, at Ældretilsynet skal vejlede enhederne om andre relevante myndigheders indsatser, hvor det er aktuelt, men heller ikke i den forbindelse, forstår vi, at Ældretilsynet skal koordinere, og dermed hjælpe til at indsatsen iværksættes. Vi mener, at dette ansvar vel ligger ved enheden?

- **5.1.1 Tre indgange til rådgivnings- og sparringsfunktionen**

Ift. punkt 3, og lov om ældretilsyn har vi forstået det sådan, at der er to typer af rådgivning og sparring, som Ældretilsynet tilbyder efter et tilsyn i en enhed:

1. Det gives som et tilbud, som enheden frivilligt kan tage i mod eller afslå
2. Enheden får et påbud om at modtage den nødvendige rådgivning og sparring

Forskellen på de to typer af tilgange til rådgivning og sparring kan med fordel foldes ud: Hvornår skal det ikke være frivilligt, om man ønsker at modtage rådgivning og sparring? Skal ældretilsynet jf. den læringsorienterede tilgang, forsøge at få enheden til at tage imod tilbuddet frivilligt, eller er der situationer, hvor man går direkte til at udstede et påbud om at modtage rådgivning og sparring?

Samme skildring bliver aktuelt i afsnittet om sanktioner.

- **5.1.3 Ældretilsynets vurdering af støttebehov og bistand med rådgivning og sparring**

I afsnittet beskrives følgende: *"Rådgivningen og sparringen fra ældretilsynet er **ikke begrænset i tid eller omfang**. Ældretilsynets rådgivning og sparring kan derfor variere i form/type og varighed/periode."*

Med den nuværende formulering kan det virke som om, at Ældretilsynet har ubegrænsede ressourcer til rådighed til rådgivning og sparring, hvilket stiller store forventninger til Ældretilsynet. Sætningen bør derfor ændres, da der vil være en begrænsning på rådgivning og sparring i praksis. Den kan eventuelt ændres til: *"Omfanget på rådgivning og sparring beror på en konkret vurdering fra Ældretilsynene, der er ikke sat en fælles ramme for omfanget på tværs af ældretilsyn"*

I forhold til at rådgivning og sparring ikke er begrænset i tid eller omfang, er det også væsentligt at bemærke, at de tre Ældretilsyn kan blive udfordret på at leve op om kravet om *ensartethed*. Den økonomiske ramme er skævt fordelt i forhold til, hvor mange midler der er tilgængelige til rådgivning og sparring i de enkelte tilsyn. Dette fordi økonomien er fordelt efter antal borgere og ikke antal enheder. Det betyder i praksis, at nogle tilsyn har flere enheder end andre, men det er ikke dem der har flest midler. Jo flere enheder, des flere midler skal tilsidesættes til tilsyn, og dermed bliver der færre midler til rådighed til rådgivning og sparring.



Der kan derfor med fordel opsættes fælles rammer for, hvad et rådgivnings- og sparringsforløb kan indeholde og hvor omfangsrigt det kan være, for ikke at forfordele enheder i nogle landsdele fremfor andre.

## Kapitel 6. Ældrelinjen

- **6.1.5 Mulighed for at være anonym og beskyttelse af henvenderen**

Afsnittet indledes med: *"Ældrelinjen giver henvenderen mulighed for at være anonym"*.

Det fremgår af lov om ældretilsyn § 5, stk. 3: *Ældretilsynet må ikke videregive oplysninger om identiteten på den, der har henvendt sig, og andre oplysninger, ud fra hvilke vedkommendes identitet direkte eller indirekte kan udledes, til plejeenheden eller andre uden vedkommendes udtrykkelige samtykke.*

Det forstår vi sådan, at henvenderen som udgangspunkt er anonym, medmindre de ophæver anonymiteten. Flere steder i afsnittet om ældrelinjen kan teksten dog forstås således, at anonymitet er et tilvalg. Vi mener, at det i stedet burde beskrives således, at det er et aktivt tilvalg, om henvenderen ønsker at ophæve sin anonymitet.

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

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

- Overskriften kan læses sådan, at enhederne både skal have et risikobaseret tilsyn og et reaktivt tilsyn indenfor en periode på 5 år.
- I afsnittet beskrives det, at tilsynene har mulighed for at gennemføre *Administrative tilsyn*. Kan det beskrives nærmere, hvornår et administrativt tilsyn er aktuelt, og om dele af vurderingskonceptet skal udfyldes i forbindelse med denne type tilsyn?
- Forskellen på risikobaserede og reaktive tilsyn. I afsnittet står der:  
*"Når en enhed er udvalgt til tilsyn, sker det enten ud fra en **løbende 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)."*

Kan "løbende" konkretiseres? Er der tale om et årligt udtræk jf. praksis for samtilsyn? Eller hvor ofte skal der trækkes enheder til risikobaserede tilsyn, må det gerne ske løbende over året, så længe der er nogen der udtrækkes til samtilsyn? Hvis risikovurderingen skal laves løbende, hvad adskiller så i praksis et reaktivt tilsyn fra et risikobaseret tilsyn?

Et reaktivt tilsyn gennemføres pba. en konkret bekymring for eksempel en henvendelse på ældrelinjen. I afsnit 8.5.1 står der, at Ældretilsynets risikovurdering bl.a. kan bygge på henvendelser til ældrelinjen. For at kunne skelne mellem de risikobaserede tilsyn og



de reaktive tilsyn bliver det derfor væsentligt at forstå, hvad der menes med "løbende".

- Følgende sætning er svær at tolke: *"De uanmeldte tilsynsbesøg er derfor også reserveret til de tilfælde, hvor formålet med tilsynet ellers ville blive forspildt."*  
Vi forstår ikke, hvad der menes med, at formålet med tilsynet ellers vil være forspildt, sætningen kunne i stedet starte *"Et uanmeldt tilsyn kan komme på tale, hvis de forhold man ønsker at belyse, ikke kan vurderes på et anmeldt tilsynsbesøg"*.

- **8.3.1 Vurderingskonceptets struktur og anvendelse**

- Denne sætning er ikke retvisende:

*"Ud for hver markør skal der afkrydses om markører vurderes som "opfyldt" eller "ikke opfyldt"."*

Den bør hedde:

*"Ud for hver markør skal der afkrydses om markører vurderes som "opfyldt", "ikke opfyldt" eller "ikke aktuel".*

- Interval for belysning af markører:  
Er der en tidsramme for, hvornår alle markører skal være belyst? Skal alle markører, som er mulige at belyse ift. enhedstype, for eksempel belyses minimum hvert 5. år, således der ikke risikerer at gå 5+ år, før alle markører på en enhed er belyst?

Vi er i tvivl om teksten skal forstås således, at alle markører som udgangspunkt skal belyses på alle de risikobaserede tilsyn, medmindre konkrete forhold gør, at markøren vurderes til at være "ikke aktuel".

- **8.3.2 Tema 1: Den ældres selvbestemmelse**

- Markør 3 – vedr. "forslag til metoder":  
Tilføj evt. at man kan tale med medarbejderne om, hvilke dialogredskaber de gør brug af for at understøtte, at borgeren føler sig respekteret.
- Markør 4 – vedr. "forslag til metoder":  
Forslag om: *"Observation af daglig arbejdsgang med fokus på, hvordan hjælpen gives i borgers hjem ved færrest mulige medarbejdere og kontinuitet i hjælpen."*

Hvordan skal man observere, om der er færrest muligt skift? Det, der kan observeres, er nærmere, om borgerne for eksempel kender de medarbejdere, der kommer.

Desuden kan datakilder anvendes ved denne markør ift. sygefravær, da et højt sygefravær kan gøre tilsynet opmærksomme på, om der er noget, de skal spørge ind til i forhold til at sikre færrest muligt skift i hjemmet.

- Markør 5 – vedr. "forslag til metoder":



Datakilden fra Plejeoversigten "Tilgang til beboerrelation" kan evt. tilføjes som et forslag til metoder.

- Markør 6 – vedr. "forslag til metoder":  
Datakilden fra Plejeoversigten "Faglige tilgange" kan evt. tilføjes som et forslag til metoder.

- **8.3.3 Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse**

- Markør 6 – vedr. "forslag til metoder":  
Datakilden fra Plejeoversigten "Faste Teams" kan evt. tilføjes som et forslag til metoder.

- **8.3.4 Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund**

- Markør 2 – vedr. "forslag til metoder":  
Datakilden fra Plejeoversigten "Tilgang til pårørende" kan evt. tilføjes som et forslag til metoder.

- **8.4.2.1 Sanktioner**

- Afsnittet indledes med: *"Ældretilsynet og dermed dig som tilsynskonsulent er tillagt kompetence til at træffe afgørelse".*

Kan "*dig som konsulent*" slettes? Det kommer an på organiseringen i de enkelte tilsyn, om den enkelte konsulent har denne kompetence.

Vi er opmærksomme på, at det i læsevejledningen beskrives, at tilsynskonsulent anvendes som betegnelse for medarbejdere i tilsynet, men det forekommer alligevel misvisende.

- Forbedringspotentialer. Det beskrives i afsnittet, at Ældretilsynet kan vurdere, at der er forbedringspotentialer inden for et eller flere temaer, som Ældretilsynet og enhederne kan have en dialog om. Videre beskrives det: *"Beskrevne forbedringspotentialer har karakter af råd og anbefalinger fra ældretilsynet, som det er frivilligt for enheden at arbejde videre med."*

Skal Ældretilsynet følge op på forbedringspotentialer, når de er frivillige for enhederne at arbejde med? Det kan blive en svær balance, hvornår noget skal udstedes som påbud, og hvornår enheden får et forbedringspotentiale. Kan forbedringspotentialer i praksis kun gives i de tilfælde, hvor der ikke er nogen bekymring for enhedens kvalitet? Der kan potentielt blive brugt meget tid på de frivillige initiativer, både i form af forbedringspotentialer og rådgivning- og sparring som ikke gives som påbud.

Det giver mening at beskrive forbedringspotentialer, fordi det er et konkret værktøj for enhederne, men fordi det er frivilligt at følge dem, skal der være en meget klar retningslinje for hvornår de anvendes, så de i praksis ikke tager form som mini sanktioner.

- **8.5.3 Ældretilsynets afgørelser i forhold til proportionalitetsprincippet**





Afsnittet indledes med: "Ældretilsynets og dermed *din* afgørelse om en sanktion *som tilsynskonsulent...*"

Kan "*din afgørelse... som tilsynskonsulent*" slettes? Det kommer an på organiseringen i de enkelte tilsyn, om den enkelte konsulent har denne kompetence.

## Bemærkninger til håndbog om ældretilsynet og samtilsyn på ældreområdet til praksis

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

- **4.1.2 Formål**

Jf. bemærkning til håndbogen til tilsynskonsulenter, er vi i tvivl om det er korrekt beskrevet, at Ældretilsynets formål er at støtte, eller om tilsyn og rådgivning og vejledning i højere grad er understøttende ift. enhedernes arbejde med at sikre kvalitet i helhedsplejen.

### Kapitel 5. Koordineret rådgivning og sparring

- **5.1.1 Tre indgange til rådgivning og sparring**

Jf. bemærkning til håndbogen til tilsynskonsulenter, kan det i punkt tre med fordel foldes ud, at Ældretilsynet også kan vælge at udstede et påbud om, at enheden skal modtage rådgivning og sparring efter et tilsyn, det skaber gennemsigtighed. Det er vigtigt at tydeliggøre forskellen på de to vurderinger fra Ældretilsynet.

- **5.1.3 Ældretilsynets vurdering af støttebehov og bistand med rådgivning og sparring**

- Det beskrives at "*Rådgivningen og sparringen fra ældretilsynet er ikke begrænset i tid eller omfang. Ældretilsynets rådgivning og sparring kan derfor variere i form/type og varighed/periode.*"

Jf. ovenstående bemærkning til håndbogen til tilsynskonsulenter har de tre tilsyn ikke lige forudsætninger for at levere rådgivning og sparring ift. ressourceforbruget.

Desuden er vi også i denne håndbog bekymrede for frasen "*ikke begrænset i tid eller omfang*". Denne formulering kan skabe nogle urealistiske forventninger til Ældretilsynet i praksis. I praksis vil rådgivning og sparring være begrænset i tid og omfang, da der ikke er økonomi til, at alle enheder får det samme.

Det kan med fordel skrives tydeligt frem, at det altid vil bero på en konkret vurdering fra Ældretilsynet, hvilken rådgivning og sparring en enhed tilbydes, og om en enhed tilbydes rådgivning og sparring.

- Under eksemplerne for, hvad rådgivning og sparring kan indeholde, står der "*Henvisning til relevant vejledningsmateriale*" Kan der her tilføjes "*fra andre myndigheder*"? Dette så det ikke lyder som om, at ældretilsynet har udarbejdet





specifikt vejledningsmateriale. (OBS samme rettelse i håndbogen til tilsynskonsulenter)

- **5.2 Opmærksomhedspunkter og inspiration**

Vi forslår, at der tilføjes et afsnit som beskriver forskellen på rådgivning og sparring efter et tilsyn og rådgivning og sparring som påbud. Den samme tilføjelse kan evt. laves i håndbogen til tilsynskonsulenter.

## Kapitel 6. Ældrelinjen

- **6.1.1 Ældrelinjens formål**

Vi mener, det bør skrives tydeligt frem i formålet, at man er anonym, når man ringer til Ældrelinjen, medmindre man giver samtykke til at ophæve sin anonymitet. Flere steder i afsnittet fremstår det som om, at anonymitet er et tilvalg. Vi forstår loven omvendt, det er et tilvalg ikke at være anonym.

- **6.2.1 Ældretilsynets tavshedspligt**

I afsnittet står der *”Reglerne om tavshedspligt efter straffeloven gælder for ældretilsynet, herunder **de tilsynskonsulenter**, som er i berøring med Ældrelinjen og de modtagne oplysninger.”*

Kan ”de tilsynskonsulenter” erstattes med ”de medarbejdere” det afhænger af de interne organiseringer, hvem der håndterer Ældrelinjen, man kan ikke forvente at komme til at tale med en tilsynskonsulent.

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

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

Se bemærkninger til håndbog til tilsynskonsulenter, de samme konkretiseringer foreslås tilføjet i dette afsnit.

- **8.1.2.2 Kvalitetsvurdering af helhedsplejen**

Der er fejl i den indsatte tabel.

- **8.1.4.1 Sanktioner i forhold til de tre kvalitetsniveauer og forskellen mellem sanktioner og forbedringspotentialer**

Se bemærkning vedr. forbedringspotentialer til håndbogen til tilsynskonsulenter (Afsnit 8.4.2.1 Sanktioner). Det er essentielt, der er en fælles forståelse for, hvornår der gives et forbedringspotentiale.

## Kapitel 9 Samtilsyn

- **9.1.2.1 Før gennemførsel af samtilsyn**



I afsnittet står der *"Forud for et samtilsyn kan enheden med fordel orientere sig i skriftlige tilbagemeldinger og/eller afgørelser fra tidligere tilsyn. På den måde kan tidligere erfaringer indgå i forberedelsen af samtilsyn."*

Vi mener at dette formentlig kan gøre sig gældende forud for alle anmeldte tilsyn, og dermed ikke noget enheden skal gøre ekstraordinært i forbindelse med samtilsyn.

-o0o-

Hvis I har spørgsmål til ovenstående, er I velkomne til at kontakte undertegnede på tlf.: 41 22 50 51, eller mail: [line.hessellund@hjoerring.dk](mailto:line.hessellund@hjoerring.dk)

**Venlig hilsen**

*Line Hessellund,*  
Tilsynschef

På vegne af Hjørring Kommune