

Håndbog om ældretilsynet og samtilsyn på ældreområdet

Til praksis (plejeenheder
og leverandører)

2025

Indholdsfortegnelse

INDHOLDSFORTEGNELSE.....	2
1. HVORFOR DENNE HÅNDBOG?	5
1.1. HÅNDBOGENS INDHOLD, FORMÅL M.V.	5
1.1.1. Håndbogens formål	5
1.1.2. Håndbogens indhold og opbygning (læsevejledning)	5
1.1.3. Begreber i håndbogen	6
1.1.4. Håndbogens kobling til forvaltningsloven, retssikkerhedsloven m.v.	6
1.1.5. Det indeholder håndbogen ikke	6
1.1.6. Håndbogens tilblivelse og fremadrettet ajourføring	7
2. LOVGIVNING OM DET TVÆRKOMMUNALE ÆLDRETILSYN OG SAMTILSYN SAMT ØVRIG RELEVANT VIDEN	8
2.1. LOVGIVNING OG RELEVANT VIDEN	8
3. ÆLDRETILSYNETS LOKATIONER OG ANVENDELSESOMRÅDE	9
3.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS	9
3.1.1. Ældretilsynets forankring i tre kommuner	9
3.1.2. Ældretilsynets uafhængighed (uvildighed) og geografisk dækningsområde	9
3.1.3. Anvendelsesområde for ældretilsynet	9
3.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION	10
3.2.1. Ensartethed på tværs af de tre ældretilsynskommuner	10
3.2.2. Det personrettede tilsyn	10
3.2.3. Plejeoversigten	11
4. ÆLDRETILSYNETS FORMÅL, TILGANG, METODER OG OPGAVER/FUNKTIONER	12
4.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS	12
4.1.1. Tillid, åbenhed og tryghed	12
4.1.2. Formål	12
4.1.3. Metoder	13
4.1.4. Opgaver/funktioner	13
4.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION	14
4.2.1. Rum for læring med dialog og feedback	14
4.2.2. Selvevaluering kan fremme læring, dialog og refleksion	14
5. KOORDINERET RÅDGIVNING OG SPARRING	16
5.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS	16
5.1.1. Tre indgange til rådgivnings- og sparringsfunktionen	16
5.1.2. Ældretilsynets vurdering af en anmodning om rådgivning og sparring	16
5.1.3. Ældretilsynets vurdering af støttebehov og bistand med rådgivning og sparring ..	17
5.1.4. Ældretilsynets øvrige vejledning om andre myndigheders indsatser	19
5.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION	19
6. ÆLDRELINJEN	20
6.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS	20
6.1.1. Ældrelinjens formål	20
6.1.2. Ældrelinjen – en let tilgængelig og direkte adgang for alle	20
6.1.3. Ældrelinjens anvendelsesområde	21
6.1.4. anbefaling og opfordring til først at rette henvendelse til enheden eller en anden myndighed inden henvendelse til Ældrelinjen	21
6.1.5. Mulighed for at være anonym og beskyttelse af henvenderen	22

6.1.6. Ældretilsynets håndtering af en henvendelse	22
6.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION	22
6.2.1. Forskellen på Ældrelinjen og ældretilsynets rådgivnings- og sparringsfunktion	22
6.2.2. Ansvar for de overordnede og tværgående rammer for ældreplejen, herunder for kvaliteten	23
6.2.3. Ældretilsynets tavshedspligt	23
6.2.4. Generelt om videregivelse af oplysninger mellem myndigheder inden for den offentlige forvaltning	23
7. OPSTARTSMØDE TIL EKSISTERENDE OG NYE ENHEDER	24
7.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS.....	24
7.1.1. Anvendelsesområde for og afholdelsen af et opstartsmøde	24
7.1.2. Indhold i et opstartsmøde	24
7.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION	25
7.2.1. Opstartsmødet ift. et tilsynsbesøg	25
7.2.2. Fleksibel afholdelse af opstartsmøder med eksisterende enheder.....	25
8. TILSYN MED KVALITET I HELHEDSPLEJEN, TILBAGEMELDING PÅ TILSYN OG SANKTIONER.....	26
8.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS.....	26
8.1.1. Risikobaseret og reaktivt tilsyn inden for en periode på 5 år	26
8.1.2. Ældretilsynets vurdering af kvalitet i helhedsplejen.....	27
8.1.2.1. Afgrænsning af ældretilsynets tilsyn ift. det personrettede tilsyn	27
8.1.2.2. Ældretilsynets vurderingskoncept og metoder	27
8.1.2.3. Kvalitetsvurderingen af helhedsplejen	28
8.1.3. Mundtlig orientering og skriftlig tilbagemelding på tilsyn	29
8.1.4. Sanktioner.....	30
8.1.4.1. Sanktioner i forhold til de tre kvalitetsniveauer og forskellen mellem sanktioner og forbedringspotentialer	30
8.1.4.2. Påbud om at sikre kvalitet i helhedsplejen inden for en nærmere fastsat frist.....	31
8.1.4.3. Påbud om at modtage den nødvendige rådgivning og sparring fra ældretilsynet	32
8.1.4.4. Forbud mod indflytning af nye beboere i plejeeenheden eller indtag af nye borgere hos leverandøren.....	32
8.1.4.5. Klageadgang	33
8.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION	33
8.2.1. Ældretilsynets risikovurdering	33
8.2.2. Ældretilsynets manglende mulighed for at tiltinge sig adgang til enheden uden retskendelse	33
8.2.3. Ældretilsynets afgørelser i forhold til proportionalitetsprincippet	33
8.2.4. Ældretilsynets samarbejde og koordinering med andre myndigheder ift. afgørelser	33
8.2.5. Ansvar for de overordnede og tværgående rammer for ældreplejen, herunder for kvaliteten	34
8.2.6. Det personrettede tilsyn i handlekommunen	34
8.2.7. Kommunalbestyrelsens forsyningsforpligtelse	34
9. SAMTILSYN	35
9.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS.....	35
9.1.1. Anvendelsesområdet for samtilsyn	35
9.1.2. Praktisk gennemførelse af samtilsyn.....	35
9.1.2.1. Før gennemførelse af samtilsyn.....	35
9.1.2.2. Under gennemførelse af samtilsyn.....	36
9.1.2.3. Efter gennemførelse af samtilsyn	37
9.1.2.4. Ældretilsynets koordinerende rolle ift. modstridende skriftlige tilbagemeldinger og afgørelser	37
9.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION	37
9.2.1. Særskilte tilsyn ud over samtilsyn	37

10. OPLYSNINGSPLIGTER.....	38
10.1. LOVGIVNINGEN I PRAKSIS.....	38
10.1.1. <i>Enhedens oplysningspligt</i>	38
10.1.2. <i>Ældretilsynets oplysningspligt</i>	39
10.1.3. <i>Den stedlige kommunalbestyrelses oplysningspligt</i>	40
10.2. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG INSPIRATION	40
10.2.1. <i>Snitflader til andre offentlige myndigheder, herunder tilsyn</i>	40
10.2.2. <i>Generelt om videregivelse af oplysninger mellem offentlige myndigheder</i>	40

1. Hvorfor denne håndbog?

1.1. Håndbogens indhold, formål m.v.

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 m.v.) 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 i den forbindelse.

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, 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, og hvilke plejeenheder samt leverandører som er omfattet af ældretilsynet.
- Kapitel 4 beskriver overordnet ældretilsynets formål og opgaver/funktioner samt metoder og tilgange.
- 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 Styrelsen for Patientsikkerhed, 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 m.v.) og kommunale og private leverandører af helhedspleje, 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 enkelttydelser. 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 m.v.

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.
- Databeskyttelseslovens regler om behandling af personoplysninger.
- Offentlighedslovens regler om journalisering og aktindsigt m.v.

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 m.v.

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: [\[link indsættes senere\]](#)

Dertil er der udarbejdet en vejledning til 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. tilsynet med kvalitet i helhedsplejen og bistand med rådgivning og sparring – udføres efter reglerne i lov om ældretilsyn (ældretilsynsloven) og bekendtgørelse om ældretilsyn (ældretilsynsbekendtgørelsen). Omdrejningspunktet for opgaverne er at støtte enhederne i at sikre kvalitet i helhedsplejen med afsæt i ældrelovens tre bærende værdier.

Derudover udføres der samtilsyn med visse typer af enhederne af Styrelsen for Patientsikkerhed, Arbejdstilsynet og ældretilsynet efter reglerne i ældretilsynsloven og bekendtgørelse om samtilsyn på ældreområdet (samtilsynsbekendtgørelsen).

2.1. Lovgivning og relevant viden

Reglerne om ældretilsynet og samtilsyn kan findes her:

- Lov om ældretilsyn (ældretilsynsloven): <https://www.retsinformation.dk/eli/lt/2024/1653>
 - Forarbejder til lov om ældretilsyn (L 91): <https://www.retsinformation.dk/eli/ft/202412L00091>
- Bekendtgørelse om ældretilsyn: <https://www.retsinformation.dk/eli/lt/2025/76>
- Bekendtgørelse om samtilsyn: [\[indsæt link\]](#)

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/lt/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 på plejeoversigten: [\[indsæt link\]](#)

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 det tværkommunale ældretilsyn til tilsynskonsulenter i ældretilsynet: [\[link indsættes senere\]](#)
- Vejledning til 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 ældretilsynskommuner er: Gentofte, Silkeborg og Hjørring.

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.

[Grafik med dækningsområde indsættes senere]

Relevante regler

- Ældretilsynslovens § 3
- Ældretilsynsbekendtgørelsens § 1 og bilag 1

3.1.3. Anvendelsesområde for ældretilsynet

Anvendelsesområdet for ældretilsynsloven og dermed også for ældretilsynet er følgende kommunale og private plejeenheder og leverandører, som er registreret i plejeoversigten:

- 1) Plejehjem m.v., jf. § 47 i ældreloven.
- 2) Plejeboligbebyggelser, jf. lov om almene boliger m.v.
- 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.

Plejhjemstypen "lokalplejhjem", som kommunerne har mulighed for at etablere i medfør af lov om lokalplejhjem, er omfattet af plejeenhederne oplyst i nr. 1-3 ovenfor. Dette er fordi, at det kommunale aktieselskab, som driver lokalplejhjemmet, ikke bliver ejere af de bygningsmæssige rammer. Selve etableringen og driften af plejhjemsbygningen vil i stedet være omfattet af lov om almene boliger m.v., lov om boliger for ældre og personer med handicap eller plejhjem m.v. efter § 47 i ældreloven.

De oplyste 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 oplyst i nr. 1-4 (se kapitel 9).

Relevante regler

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

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 forudsætningerne for at tildele et pleje- og omsorgsforløb efter ældreloven ikke længere er opfyldt pga. ændringer i borgerens behov, er kommunalbestyrelsen forpligtet til at reagere herpå. Den opfølgning, som kommunalbestyrelsen 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 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, 83a og 86 i lov om social service, 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 kommunes distrikt eller distrikter, 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.

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. 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. § 9.

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.

Relevante regler

- Bekendtgørelse om plejeoversigten: [\[indsæt link\]](#)

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.

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 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.

Tillid er afgørende for at sikre en tryk 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.

Tillid er også helt afgørende i forhold til at skabe en kultur, hvor enhederne trygt kan være åbne om udfordringer m.v. 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 hjælp til selvhjælp for den enkelte enhed.

4.1.2. Formål

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

Støtten til enhederne kan tage form som:

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

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 og enhederne.

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. Enhederne skal herigennem selv blive i stand til at arbejde med at sikre kvalitet i helhedsplejen. Dette da læring er en forudsætning for, at kvaliteten i helhedsplejen udvikler sig positivt i en hverdag præget af kompleksitet og daglige

Relevante regler

- Ældretilsynslovens § 1

prioriteringer, hvor de ældre, bliver mødt med omsorg og høj faglighed fra motiverede medarbejdere under de rigtige rammer.

4.1.3. Metoder

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

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 m.v. i nogle situationer også kan give tilsynet relevant viden til brug for kvalitetsvurderingen. Derudover kan ældretilsynet også anvende andre metoder i forbindelse med tilsynet ud fra, hvad der vurderes relevant i den konkrete situation. Det kan fx være datakilder i form af information om enheden på plejeoversigten, herunder oplysninger om sygefravær, medarbejderkontinuitet, faglig tilgang og brugertilfredshed eller lign. samt andre oplysninger fra enheden om fx medarbejdertrivsel m.v.

Relevante regler

- Ældretilsynslovens § 1

4.1.4. Opgaver/funktioner

Ældretilsynets centrale opgaver og funktioner er at:

- Bistå den enkelte enhed med rådgivning og sparring om kvalitet i helhedsplejen, så enheden kan få hjælp til selvhjælp (se kapitel 5).
- Være en direkte linje for de ældre, deres pårørende, personalet m.fl. at henvende sig anonymt til (Ældrelinjen) 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).
- 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 – uanset om det drejer sig om bekymring for kvaliteten til Ældrelinjen eller om en anmodning om støtte til enheden. For det første skal oplysningerne i henvendelsen adresseres 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 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.

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.

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 m.m. 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.

En god dialog sikrer, at flere perspektiver inddrages til at identificere forbedringspotentialer i enheden. 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 eller leverandør.

I de tilfælde, hvor der ikke identificeres udfordringer med kvaliteten af 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 læring, dialog og refleksion

Både i det daglige kvalitets- og udviklingsarbejde samt forud for et tilsyn kan enheden evaluere egen kvalitet i helhedsplejen. 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 mulige forbedringspotentialer, der kan styrke kvaliteten af 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/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:

- 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 eller lign. eller en anden relevant myndighed, inden ældretilsynet kontaktes.

Anmodningen om rådgivning og sparring om kvalitet i helhedsplejen skal rettes til det ældretilsyn, som plejeenheden eller leverandøren 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

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 modtage og 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 koordinerer/guider på den måde enheden over mod den rette myndighed.

Eksempel: En anmodning begrundet i andre forhold end kvalitet i helhedsplejen kan eksempelvis være, hvis forholdene drejer sig om udfordringer med arbejdsmiljø, hvor Arbejdstilsynet er den rette myndighed til at bistå enheden. Hvis anmodningen omhandler den konkrete pleje til den enkelte borger, er handlekommunen, der er forpligtet til at føre det personrettede tilsyn, den rette myndighed. Ligeledes er en anmodning, der drejer sig om rådgivning og sparring ift. medicinbehandling, relevant at videresende til det sundhedsfaglige tilsyn i Styrelsen for Patientsikkerhed.

Relevante regler

- Ældretilsynslovens § 4, stk. 2
- Ældretilsynslovens § 7

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.

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 eller 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.

Ud fra ældretilsynets vurdering af enhedens behov tilrettelægger ældretilsynet en rådgivnings- og sparringsindsats, der bedst kan imødekomme og støtte enheden. 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.

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 for den generelle kvalitet i helhedsplejen og i den eller de konkrete situationer.

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

- Henvisning til relevant vejledningsmateriale.
- Vejledning fra ældretilsynet.
- Inspiration til metoder og tilgange, som styrker fælles faglig refleksion.

- Vidensdeling i form af at udbrede og oplyse om gode eksempler på kvalitet i helhedsplejen fra andre enheder m.m.
- 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, pba. 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 vejledningsmateriale, fx <https://www.sst.dk/da/Aeldrepleje/Temaer>.
- Henvisning til den stedlige kommunes eventuelle kvalitetskonsulent, der kan bidrage til kvalitetsforbedring.

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

- Kortere eller længerevarende forløb, som fx kan bestå af:
 - Hjælp til udarbejdelse af en proces for hvordan enheden kan arbejde med udfordringerne.
 - 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, pba. en henvendelse.

- Vidensdeling af gode eksempler fra andre enheder om organisering, kompetencer, kompetenceudvikling m.m.
- 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, pba. en henvendelse

- Henvisning til www.socialkompasset.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.

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 m.v. 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 eller ikke giver anledning til at iværksætte et reaktivt tilsyn, hvis ældretilsynet blive bekymret for kvaliteten i helhedsplejen.

Relevante regler

- Ældretilsynslovens § 4, stk. 3
- Ældretilsynsbekendtgørelsens bilag 2

5.1.4. Ældretilsynets øvrige vejledning om andre myndigheders indsatser

Udover at bistå med rådgivning og sparring vejleder ældretilsynet i forbindelse hermed også om 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 ift. rådgivning i konkrete borgersager. VISO tilbyder også gruppeforløb, hvis en plejeeenhed 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 m.v.

Relevante regler

- Ældretilsynslovens § 4, stk. 3

5.2. Opmærksomhedspunkter og inspiration

5.2.1. Forskellen på rådgivnings- og sparringsfunktionen og Ældrelinjen

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

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

En henvendelse angående rådgivning og sparring 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, og fejl opdages, 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

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

Ældrelinjen giver alle, der er i berøring med en enhed, mulighed for via en tryk 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.

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 adgang 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 den 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 fx fremgår tydeligt på ældretilsynets hjemmeside, som er brugervenlig ved fx både at give mulighed for at kontakte ældretilsynet mundtligt via telefonnummer:

Tlf.: xx xx xx xx – Ældretilsyn Nord.
Tlf.: xx xx xx xx – Ældretilsyn Syd.
Tlf.: xx xx xx xx – Ældretilsyn Øst.

og skriftligt via kontaktformular [[link indsættes senere](#)].

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 oplysninger om en forrået kultur i en enhed. Det kan fx være en ubehagelig tone mellem personalet og de ældre og manglende mulighed for selvbestemmelse m.v. Der kan også være tale om fx faglige problemer i den generelle pleje eller omsorg, der ydes i enheden, som henvenderen mener er problematisk eller kritisabelt.

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.

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 eller lign.

Andre myndigheder kan fx være følgende:

Eksempler på myndigheder, som kan være relevante at rette henvendelse til i stedet for ældretilsynet:

- **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 forhold vedr. 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.
- **Styrelsen for Patientklager** hvis man er utilfreds med en 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 fx på grund af en frygt for repressalier eller lign., er det muligt at række ud til Ældrelinjen og være anonym.

Ældretilsynet kan ikke forlange, at den pågældende har rettet henvendelse andetsteds på forhånd, men ældretilsynet har mulighed for at spørge ind til, om der er eller har været en kontakt med fx enheden. Ældretilsynet 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

Ældrelinjen giver henvenderen mulighed for at være anonym. Muligheden er til for at beskytte henvenderen i det tilfælde, hvor personen fx går med en frygt for repressalier eller lign. Ældrelinjen er derfor også udformet på en måde, der sikrer fortrolighed om identiteten, hvis henvenderen ønsker at være anonym.

Når ældretilsynet behandler en henvendelse til Ældrelinjen, gælder der en absolut beskyttelse af personen som henvender sig. 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, ud fra hvilke vedkommendes identitet direkte eller indirekte kan udledes.

Eksempel: Som eksempler på andre oplysninger, ud fra "hvilke vedkommendes identitet direkte eller indirekte kan udledes" kan nævnes konkrete oplysninger som navn, adresse og telefonnummer. Derudover kan det også være mere generelle oplysninger, fx vil en stillingsbetegnelse alene på eller i en mindre plejeenhed eller leverandør kunne gøre henvenderen identificerbar, mens en stillingsbetegnelse sammen med oplysninger om afdeling eller distrikt på eller i en mellemstor og stor plejeenhed eller leverandør 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 i giver anledning til en konkret bekymring for en enheds kvalitet i helhedsplejen (se kapitel 8).

Relevante regler

- Ældretilsynslovens § 5, 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 (se kapitel 5). En henvendelse til Ældrelinjen kan fx kan være afledt af en frygt for repressalier eller lign., hvorfor henvenderen ønsker anonymitet. En henvendelse til rådgivnings- og sparringsfunktionen kan fx være afledt af et konkret forhold og et heraf afledt ønske om, at ældretilsynet bistår enheden med rådgivning og sparring om kvalitet i helhedsplejen.

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, herunder kvaliteten i enheden er i orden. Ældretilsynet er således ikke ansvarlige 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 tilsynskonsulenter, 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 forhold relateret til arbejdsmiljøet, 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 både 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, så udfordringer eller problemer 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). Opstartsmødet afholdes af ældretilsynet. Det er derfor ældretilsynet, som har initiativpligten og ansvaret for at invitere eksisterende og nye enheder til et opstartsmøde og afholde det. Opstartsmødet skal afvikles 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 registreret 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 tryk relation.

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 m.m.
- Evt. dialog om forhold, hvor det kan være relevant for enheden at arbejde med kvaliteten i helhedsplejen.

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 mellem enheden og ældretilsynet.
- Opleve ældretilsynet som en tryk rådgivnings- og sparringspartner ift. kvaliteten i helhedsplejen og ikke kun som en kvalitetskontrol.

Relevante regler

- Ældretilsynslovens §§ 2, 6 og 16, stk. 2
- Bekendtgørelse om plejeoversigten

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 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 tryk og tillidsfuld relation, da dette er afgørende for at sikre den bedste forudsætning for den åbne og læringsorienterede dialog før, under og efter et tilsyn. Dialogen i den tryk og tillidsfulde relation er også fundamentet i de tilfælde, hvor ældretilsynet træffer afgørelse om en sanktion for at sikre kvalitet i helhedsplejen. En tryk og tillidsfuld relation og dialog er desuden central i forhold til at kunne skabe motivation og ejerskab til at sikre den gode kvalitet i helhedsplejen og arbejde med forbedring samt i forhold til at skabe rum for læring.

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.

Et tilsyn kan være et fysisk tilsynsbesøg, som enten er anmeldt på forhånd eller er uanmeldt, eller det kan være et administrativt tilsyn, som ikke kræver et fysisk besøg, og som fx kan bestå af et telefonisk eller virtuelt opkald eller indhentning af information på anden vis.

Når ældretilsynet udvælger en enhed 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). På den måde fokuserer ældretilsynet sin tilsynsindsats mod de enheder, hvor det vurderes, at der er størst behov. Under alle omstændigheder modtager en enhed som minimum et fysisk og anmeldt tilsynsbesøg fra ældretilsynet inden for en periode på maksimalt fem år.

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.

Eksempel: Hvis ældretilsynet inden for de seneste fem år har været på fysisk, anmeldt tilsynsbesøg – uanset om tilsynet var foranlediget af en konkret bekymring (reaktivt tilsyn) eller den løbende risikovurdering (planlagt 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 påsat og vurderet kvaliteten i helhedsplejen mindst en gang inden for en femårig periode, så det sikres, at alle enheder generelt har en kvalitet, der afspejler intentionerne for helhedspleje i ældreloven.

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*

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.

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

- 1) Personlig hjælp og pleje.
- 2) Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver m.v. i hjemmet.
- 3) 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 det 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 m.v. 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.

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- og organisatorisk kvalitet.

Temaerne er konkretiseret i en række 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.

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.

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

- Ældretilsynets løbende tilsynsviden.
- Praksis i enheden.
- 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
- Ved fysiske tilsynsbesøg: Interviews med fx borgere, pårørende, medarbejderne og ledelsen, som både kan foregå fysisk, virtuelt og telefonisk.
- Relevante og dækkende datakilder fx information om enheden på plejeoversigten, herunder oplysninger om sygefravær, medarbejderkontinuitet, faglig tilgang og brugertilfredshed eller lign.
- Oplysninger fra enheden om fx medarbejdertrivsel m.v.

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:

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

Samlet vurdering	Vurderingsgrundlag
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.
Kritisk kvalitet	Der er flere væsentlige udfordringer med kvalitet i helhedsplejen inden for et eller flere af temaerne.

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.

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.

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.

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.

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.

Efterfølgende sender ældretilsynet den endelige skriftlige tilbagemelding til enheden og uploader tilbagemeldingen til plejeoversigten.

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 § [\[link indsættes senere\]](#)

8.1.4. Sanktioner

Ældretilsynet har kompetence til at træffe afgørelse om følgende sanktioner overfor en plejeenhed eller leverandør, 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 m.v., jf. § 47 i ældreloven.
 - Plejeboligbebyggelser, jf. lov om almene boliger m.v.
 - 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 servicearealer og der er tilknyttet fast personale.
- 4) Forbud mod indtag af nye borgere for en bestemt periode hos følgende:
 - Kommunale eller private leverandører, der leverer tilbud i borgernes eget hjem, jf. § 10 i ældreloven.

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 i forhold til de tre kvalitetsniveauer og forskellen mellem sanktioner og forbedringspotentialer

En sanktion er en afgørelse, som enheden er forpligtet til at efterleve. 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".

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 plejeenhedens eller leverandørens behov.

Forbedringspotentialer har karakter af råd og anbefalinger fra ældretilsynet, som det er frivilligt for enheden at arbejde videre med.

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 ift. arbejdstilrettelæggelsen, herunder medarbejdernes og ledelsens tone, adfærd og kultur i den pågældende enhed ikke i tilstrækkelig grad understøtter de ældre borgers 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).

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.

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.

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 påbuddet.

I forbindelse med beslutningen om, hvorvidt en forbudsafgørelse 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 plejeenheden eller leverandøren 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 historisk om enhederne fx tidligere tilsynsrapporter eller lign., orienteringer fra andre myndigheder, presseomtale eller henvendelser til Ældrelinjen m.v.

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 i forhold til 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 kvalitet. 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. 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 medicinbehandling, mulige overtrædelser af arbejdsmiljøloven m.v.

8.2.5. Ansvar for de overordnede og tværgående rammer for ældreplejen, herunder for kvaliteten

Det er driftsherren og dermed ledelsen af en enhed, der har ansvaret for at sikre, at de overordnede og tværgående rammer for ældreplejen, herunder 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.

8.2.6. 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 forudsætningerne for at tildele et pleje- og omsorgsforløb efter ældreloven ikke længere er opfyldt pga. ændringer i borgerens behov, er kommunalbestyrelsen forpligtet til at reagere herpå. Den opfølgning, som kommunalbestyrelsen foretager, skal ske ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med borgeren.

8.2.7. 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 sørge for, at der er de nødvendige tilbud efter ældreloven, og at 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 Patientsikkerheds sundhedsfaglige tilsyn og Arbejdstilsynet udtager den samme enhed til tilsyn i det samme kalenderår gennemføres tilsynet samtidigt (samtilsyn). Samtilsyn har til formål at reducere enhedens 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 på plejehjem 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 enheder udføres af flere tilsynsmyndigheder samtidigt, når minimum to af tilsynsmyndighederne udtager samme enhed til tilsyn i det samme kalenderår.

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

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

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

De tilsynsmyndigheder, som indgår i samtilsynsordningen, og som derfor er omfattet af muligheden for at foretage deres tilsyn som samtilsyn, er:

- Ældretilsynet.
- Styrelsen for Patientsikkerheds sundhedsfaglige tilsyn.
- Arbejdstilsynet.

Eksempel: Hvis fx arbejdstilsynet og ældretilsynet individuelt udtager samme enhed til tilsyn inden for det samme kalenderår, så foretages de to tilsynsmyndigheders 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 enhederne udtages til samtilsyn, hvad enhederne kan forvente af information, og hvad den enkelte enhed kan være opmærksom på.

Udtagelsen af enheder til samtilsyn foretages efter følgende trin:

- Én gang årligt udtager hhv. ældretilsynet, det sundhedsfaglige tilsyn og Arbejdstilsynet enheder til tilsyn i det kommende kalenderår og samler dem i hver sin liste, som sendes til ældretilsynet.
- Ældretilsynet sammenholder tilsynsmyndighedernes lister over udtagne enheder og identificerer overlap.
- Hvis den samme enhed 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 og identificerer en tovholder, som har ansvaret for den overordnede dialog mellem tilsynsmyndighederne i samtilsynet og enheden.

Forud for et samtilsyn udsender tovholderen et fælles varslingsbrev til enheden på vegne af de deltagende tilsynsmyndigheder. Enheden kan forvente at modtage varsel om et samtilsyn senest med 2 ugers varsel og tidligst med 3 ugers varsel før samtilsyn, og konkret vil brevet indeholde:

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

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

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.

9.1.2.2. Under gennemførelse 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. Samtilsyn gennemføres efter følgende overordnede 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 enheden.
- I løbet af dagen koordinerer tilsynsmyndighederne og udveksler erfaring og viden, bl.a. med henblik på at identificere mulige tilbagemeldinger m.m., 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 vil være til stede, under hele tilbagemeldingen.

9.1.2.3. Efter gennemførelse af samtilsyn

Efter et gennemført samtilsyn skal enheden være opmærksomme på, at:

- Tilsynsmyndighederne udarbejder egne skriftlige tilbagemeldinger og eventuelle afgørelser, som tilsynsmyndighederne sender direkte til enheden. Dette vil følge den enkelte tilsynsmyndigheds procedurer herfor og efter samme praksis som hidtil. Tilbage meldingerne og eventuelle afgørelser afgives derfor også med forskellige kadencer afhængigt af tilsynsmyndighedernes processer.
- Enheden har pligt til at orientere ældretilsynet, hvis tilsynsmyndigheder, herunder de deltagende tilsynsmyndigheder iværksætter foranstaltninger, fx sanktioner i form af påbud e.l., over for enheden.

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, da tilsynsmyndighederne løbende koordinerer under et samtilsyn og forud for den fælles mundtlige tilbagemelding.

Hvis enheden 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:

- Enheden har pligt til at orientere ældretilsynet, hvis de deltagende tilsynsmyndigheders skriftlige tilbagemeldinger og eventuelle afgørelser forekommer modstridende.
- Ældretilsynet kontakter tovholder, som koordinerer, at de eventuelle modstridende skriftlige tilbagemeldinger eller afgørelser håndteres og løses af de deltagende tilsynsmyndigheder i det pågældende samtilsyn.
- Tilsynsmyndighederne orienterer herefter den pågældende enhed om løsningen ift., hvordan den eventuelle modstridende tilbagemelding eller afgørelse håndteres.

Hvis en enhed modtager en skriftlig tilbagemelding eller afgørelse med påbud eller forbud fra en tilsynsmyndighed, og dette ikke sker som følge af et samtilsyn, er enheden også i dette tilfælde forpligtet til at oplyse ældretilsynet herom. Oplysningerne fra enheden indgår som en del af ældretilsynets oplysningsgrundlag til at udføre deres 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.

Relevante regler

- Ældretilsynslovens § 8
- Bekendtgørelse om samtilsyn på ældreområdet [\[Link indsættes senere\]](#)

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 e.l. 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 plejeenhed eller hos en leverandør bliver håndteret af den rette myndighed, fx ældretilsynet hvis det vedrører kvalitet i helhedsplejen, politiet, hvis det vedrører strafbare forhold, arbejdstilsynet hvis det vedrører forhold relateret til arbejdsmiljø eller borgerens handlekommune hvis det vedrører forhold relateret til den enkelte borger,

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 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 fald 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 u hensigtsmæssig 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 m.v. iværksat af bl.a. Arbejdstilsynet, det sundhedsfaglige tilsyn i Styrelsen for Patientsikkerhed, kommunernes brandsyn og 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 plejeenhed eller hos en leverandør, 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 plejeenhed eller hos en leverandør, herunder i forbindelse med tilsyn, henvendelser til ældretilsynet m.v.

I forhold til eksempler på oplysninger om overtrædelser, mangler eller bekymrende forhold i en plejeenhed eller leverandør 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 borgers 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. 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, Fødevarerstyrelsens fødevarekontrol, Sundhedsdatastyrelsen, Arbejdstilsynet og Datatilsynet.

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

10.2.2. Generelt om videregivelse af oplysninger mellem offentlige myndigheder

Ud over de oplyste 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).