

Ankestyrelsen  
7998 Statsservice

Afdeling: Sundhed og Omsorg  
Dato: 23.02.2024  
Reference: AB

## Vedr. Ankestyrelsens henvendelse, dateret den 9. februar 2024 - Høring om mulig tilsynssag.

Ankestyrelsen er ud fra en række artikler på obs-indsigt.dk blevet opmærksom på, at Norddjurs Kommune, hverken i kvalitetsstandarden eller på hjemmesiden, synes at vejlede kommunens borgere om muligheden for udstedelse af fritvalgsbevis på området for personlig pleje efter Servicelovens § 83.

Indledningsvist skal det oplyses, at Norddjurs Kommune gennem mange år har samarbejdet med én fritvalgsleverandør på området for praktisk hjælp. Denne leverandør har i 2022 opsagt aftalen, da der ikke kunne opnås en fornuftig økonomi i forholdet. Umiddelbart efter tiltrådte en ny fritvalgsleverandør, som også efter få måneder opsagde aftalen. Som begrundelse blev det oplyst, at Norddjurs Kommunes beliggenhed som udkantskommune, sammenholdt med de geografisk lange afstande i et tyndt befolket område, gjorde det umuligt at rekruttere kvalificeret arbejdskraft, og samtidigt opretholde en fornuftig økonomi. Dette for at nævne, at Norddjurs Kommune har en stor interesse i at tilbyde vores borgere fritvalgs leverandører, men har svært ved at tiltrække kvalificerede firmaer.


I øjeblikket tilbyder vi fritvalgsbeviser på både området for praktisk hjælp og for personlig pleje. Ud over at det fremgår af hjemmesiden og kvalitetsstandarden på området, har vi ved privatleverandørens ophør kontaktet de omfattede borgere direkte, og oplyst om muligheden for fritvalgsbevis.

### Historisk i forhold til vejledning af borgere om fritvalgsbeviser.

På området for praktisk hjælp har Norddjurs Kommune gennem mange år haft aftale med en privat leverandør, og dermed opfyldt kravet om frit valg.

På området for personlig pleje har Norddjurs Kommune aldrig haft en fritvalgs leverandør. Ved forespørgsel har vi oplyst borgere om muligheden for fritvalgsbevis, og vi var også overbeviste om at denne vejledning fremgik af vores hjemmeside. En undersøgelse har nu vist, at Norddjurs kommune, med virkning fra den 16. juli 2022 overgik til en ny leverandør af hjemmesiden. Ved konverteringen af data, er der i denne forbindelse sket fejl, som kan have medført, at enkelte afsnit ikke er gengivet på den "nye" hjemmeside.

*Dette brev kan indeholde fortrolige personoplysninger, som udelukkende er til brug for den rette modtager. Hvis du ved en fejltagelse har modtaget brevet, beder vi dig venligst informere afsenderen. For mere information se [norddjurs.dk/oplysningspligt](https://norddjurs.dk/oplysningspligt).*



Denne fejl opdager Norddjurs Kommune beklageligvis først ved ovennævnte henvendelse fra Ankestyrelsen. Umiddelbart efter Ankestyrelsens henvendelse opdateres hjemmesiden med relevant vejledning i forhold til borgers mulighed for frit valg. Hjemmesidens nuværende tekst:

***Når du modtager hjælp efter Servicelovens §83 i Norddjurs Kommune har du mulighed for frit valg.***

***Du kan vælge mellem følgende muligheder:***

- ***Den kommunale hjemmepleje***
- ***Fritvalgsleverandør: Dette er for nuværende kun muligt ved madservice***
- ***Fritvalgsbevis***

***For nærmere råd og vejledning kontakt visitationen.***

Med hensyn til kommunens kvalitetsstandard, så konstateres det efter jeres ovennævnte henvendelse, at kvalitetsstandarden ikke indeholder vejledning om muligheden for fritvalgsbevis, hverken på området for praktisk hjælp eller personlig pleje. Efter Ankestyrelsens henvendelse er kvalitetsstandarden på området blevet suppleret med følgende:

***Borgeren kan vælge at modtage støtte/hjælp fra***

- ***den kommunale hjemmepleje,***
- ***et privat firma, der er godkendt af Norddjurs Kommune, eller***
- ***søge om et fritvalgsbevis.***

***Et fritvalgsbevis giver borger ret til selv at finde et privat cvr. godkendt firma, der vil varetage opgaven inden for den takst som er gældende på området.***

***Kommunen afregner derefter direkte med firmaet.***

#### Konklusion

Norddjurs Kommune skal beklage, at vi ikke tidligere har konstateret den fejl, der er sket ved konvertering af hjemmesiden og samtidig ikke har suppleret kvalitetsstandarden med den nødvendige vejledning og information. Vi har gennem hele perioden selvfølgelig kunnet tilbyde de borgere som ønsker fritvalgsbevis sådant et. Vi har prompte rettet både hjemmeside og kvalitetsstandard til, i det øjeblik vi har fået kendskab til den manglende vejledning.

Venlig hilsen