

veau bliver kortest mulig. Samtidig sikres borgerne en meget direkte indflydelse, idet man har mulighed for at vælge netop de politikere, som man finder, fører den bedste politik til at imødekomme borgernes behov.

Som en konsekvens af denne organisering er det mange steder i lovgivningen - blandt andet i sociallovgivningen - overladt til kommunerne, at fastsætte hvordan servicen overfor kommunernes borgere helt konkret skal tilrettelægges. På ældreområdet betyder det, at lovgivningen primært skal fungere som en ramme for kommunernes myndighedsudøvelse og deres udførelse eller overvågning af udførelsen af ældreservicen.

Spørgsmålet om kommunernes adgang til at udmønte ældrepolitikken er derfor af principiel karakter: Det drejer sig ikke bare om ældrepolitik, men om hvad vi vil med det kommunale demokrati. Regeringen er af den opfattelse, at man bør respektere det kommunale selvstyre og have tillid til, at borgerne gennem denne nærdemokratiske indflydelse kan sikre, at det er den rigtige politik der føres ud i livet.

Man bør respektere at opgaverne løses bedst tæt på borgeren fremfor gennem central styring, der ikke levner de enkelte lokalområder muligheder for at indrette sig sådan som man ønsker sig. Dertil kommer at en statslig detaljregulering vil mindske rummet for at individuelle og geografiske forskelle kan tilgodeses. For det første har borgerne i forskellige dele af landet ikke nødvendigvis de samme ønsker til den offentlige service. For det andet vil centrale regler gøre det vanskeligere at give plads til de individuelle forskelle, som indgår i en helhedsvurdering af f.eks. de ældres behov.

Selvom lovgivningen på ældreområdet primært har form af rammebestemmelser, betyder det ikke at kommunerne kan fralægge sig ansvaret for ældreomsorgen. Tværtimod har kommunerne efter serviceloven en forpligtelse til at sikre de ældre både den rette kvalitet og det nødvendige omfang af hjælp og pleje. Der er og skal fortsat være en generel sikkerhed for, at hjælpen er tilstede når behovet opstår. Dette sikres blandt andet ved, at den ældre selv inddrages i forbindelse med kommunens visitation til hjemmehjælp, ligesom den ældre skal have mulighed for selv at melde ud, hvilke opgaver denne mener, der skal ydes hjælp til.

Som en sikkerhed for, at kommunerne opfylder deres forpligtelse, har regeringen i forbindelse med sociallovsreformen i 1998 forbedret

klagereglerne på området. Det betyder blandt andet at hvis hjemmehjælpsmodtageren er uenig i kommunens afgørelse, kan der klages over afgørelsen til klagerådet/det sociale nævn.

Klagesystemet er blandt andet blevet styrket ved etableringen af kommunale klageråd hvor de ældre er repræsenterede, og hvor klager behandles inden kommunalbestyrelsens revurdering. I løbet af det næste halve år evaluerer socialministeriet denne ordning. Klageinstanser har i praksis også medvirket til at fastholde kommunerne på, at afgørelser om personlig og praktisk hjælp skal træffes på baggrund af en konkret, individuel vurdering af den enkeltes behov, ikke på baggrund af standardiserede ydelsesbeskrivelser.

Generelt forbedres både klagerådene og det sociale nævns muligheder for at behandle klager fra brugerne, når kommunens serviceniveau er præcist beskrevet. Med henblik på at fremme borgernes retssikkerhed har regeringen derfor også taget en række initiativer, der giver kommunerne bedre redskaber til at løse opgaverne.

Som et eksempel kan nævnes det lovmæssige krav til kommunerne om at udarbejde kvalitetsstandarder - et krav som netop nu følges op af en undersøgelse af kommunernes overholdelse af denne lovgivning.

Lov om kvalitetsstandarder pålægger alle landets kommuner at udarbejde beskrivelser af tilbudene efter reglerne om personlig og praktisk hjælp. Disse beskrivelser skal indeholde generel serviceinformation til borgerne om den hjælp, de kan forvente fra kommunen, hvis de har behov for denne type hjælp. Man kan sige, at kvalitetsstandarderne skal indeholde en beskrivelse af det serviceniveau, som kommunalbestyrelsen - indenfor rammerne af den sociale lovgivning - træffer beslutning om. Beskrivelsen af indhold, omfang, og udførelse af hjælpen skal være præcis, og der skal opstilles operationelle kvalitetsmål.

Det skyldes at det efterfølgende skal være muligt for borgeren og kommunalbestyrelsen at vurdere hvorvidt tildelingen af personlig og praktisk hjælp er i overensstemmelse med kommunalbestyrelsens beslutninger; at den enkelte får hjemmehjælp svarende til det kommunale serviceniveau. Kvalitetsstandarderne øger på den måde gennemsigtighed og åbenhed omkring de kommunale beslutninger. Dermed øger de også mulighederne for at evaluere kommunernes service. Kommunalbestyrelsen skal der-