

Social- og Sundhedsudvalget 2018-2021s møde den 02. november 2020

Via Skype kl. 08.15

Referat

103 - Godkendelse af dagsorden

Beslutning

Godkendt.

104 - Retningslinjer for det gode samarbejde med pårørende

Sagsfremstilling

I denne sag forelægges udvalget revideret udkast til Det gode samarbejde med pårørende til drøftelse. Sagen behandles samtidigt i Social- og Sundhedsudvalget og Velfærdsudvalget.

På Social- og Sundhedsudvalgsmøde den 7. september 2020 (sag 90) og Velfærdsudvalgsmøde den 8. september 2020 (sag 85) blev udvalgene forelagt udkast til Det gode samarbejde med pårørende til drøftelse. Udvalgene besluttede at afvente input fra dialogmøderne med Ældreråd, Handicapråd og bruger- og pårørenderåd inden strategien tilrettes endeligt.

Retningslinjerne blev drøftet på dialogmøde mellem Velfærdsudvalget og Ældrerådet den 8. september 2020. Ældrerådet henviste til høringssvar afgivet i forbindelse med udvalgsmøderne i september, hvor det blandt andet fremgår, at forslaget til retningslinjer ikke indeholder redegørelse for følgende principper:

- Pårørendes retsstilling skal styrkes
- Pårørende skal sikres passende balance mellem plejeopgaver og arbejdslivet

I høringssvaret fremgår det ligeledes, at Ældrerådet har et ønske om:

- At der arbejdes på at styrke beboer- og pårørenderåd på plejehjemmene, så Ældrerådet får en

fast plads i beboer- og pårørenderåd på omsorgscentrene.

- At der oprettes en uvildig klageinstans, med deltagelse af Ældrerådets repræsentant, hvor pårørende og borgere kan henvende sig, hvis de ikke kan komme af med deres klager. Dette gælder også for hjemmeboende.

Retningslinjerne blev ligeledes drøftet på dialogmøde mellem Social- og Sundhedsudvalget, Handicaprådet og beboer-/pårørenderåd den 17. september 2020. Handicaprådet henviste til høringssvar afgivet i forbindelse med udvalgmøderne i september, hvor det påpeges, at retningslinjerne har en tendens til at informere frem for at inddrage, ligesom der mangler fokus på støtte til pårørende. Derudover foreslår Handicaprådet, at implementeringsprocessen understøttes af konsulentbistand og følgegruppe.

På dialogmødet gav Handicaprådet udtryk for, at man som pårørende ofte bliver nødt til at sige fra til sociale arrangementer og lignende, hvorfor mange pårørende risikerer at blive isoleret. Det blev pointeret, at det som pårørende er vigtigt at have et netværk, og at netværkstilbud i kommunalt regi ville være en god idé.

På denne baggrund har administrationen tilrettet Det gode samarbejde med pårørende med følgende ændringer.

Under afsnittet "Målgruppe" er følgende tilføjet: "Det inkluderer, at samarbejdet med pårørende skal fremme og ikke hæmme muligheden for, at borgeren selv og kommunen kan have en saglig og åben dialog med vægt på borgerens behov."

Under afsnittet "Principper for det gode samarbejde" er der tilføjet et nyt afsnit om "Balance". Afsnittet understreger, at det er vigtigt, at der er en passende balance mellem livet som pårørende og ens selvstændige liv. Kommunen skal derfor understøtte at man som pårørende kan have et værdigt liv som sig selv og bevare sin fysiske og psykiske sundhed. Derudover klarlægges det, at kommunen ønsker at bidrage til, at pårørende understøttes bedst muligt i deres indsats, herunder at pårørende mødes med forståelse for deres rolle.

Under afsnittet "Når en borger begynder i et tilbud eller starter i en indsats" er tilføjet et eksempel om pårørendegrupper for ægtefæller til borgere med demens.

Under afsnittet "Når en borger er i et tilbud eller en indsats" er følgende sætning tilføjet: "Hvis borgeren ønsker det og har givet samtykke, skal pårørende inddrages i væsentlige beslutninger, som har betydning for borgerens helbred, liv og hverdag."

Efter behandlingen i Velfærdsudvalget og Social- og Sundhedsudvalget i november sendes det reviderede udkast til Det gode samarbejde med pårørende i høring i de berørte MED-udvalg og i beboer-/pårørenderådene på de sociale tilbud.

På baggrund af høringen vil administrationen atter tilrette udkastet til retningslinjer med parternes bemærkninger inden de endelige retningslinjer forventes at blive godkendt på udvalgsmøder i februar 2021.

Sagen er sendt i høring i Handicaprådet og Ældrerådet. Eventuelle høringssvar fremsendes hurtigst muligt til udvalgets medlemmer.

Handicaprådets høringssvar:

Handicaprådet synes, at retningslinjerne er blevet væsentligt forbedret med de nye rettelselser og tilføjelser efter første høringsrunde og dialogmødet. Særligt positivt er tilføjelsen af afsnittet om "Balance", som anerkender de pårørendes behov for at have et selvstændigt liv ved siden af det at være pårørende samt deres behov for støtte – gerne i form af tilbud om netværk med andre pårørende. Rent konkret vil vi foreslå, at indsatsen for dementramte borgeres pårørende med deltagelse i pårørendegrupper og -kurser udbredes til også at omfatte andre somatiske målgrupper (eksempelvis kræft, hjernesker, diabetes, KOL mv.) samt pårørende til psykisk syge.

Handicaprådet er meget enig i, at datasikkerhed ALDRIG må blive en undskyldning for manglende kommunikation. Derfor er det vanskeligt at forstå, at det kræver samtykke, for at pårørende eksempelvis kan blive informeret om, at en borger ophører i et tilbud eller en indsats (side 10). Netop i dette tilfælde er denne information vigtig, fordi det sandsynligvis vil blive den pårørende, som skal træde til med støtte, så borgeren ikke efterlades i et tomrum uden hjælp.

Ældrerådets høringssvar:

Ældrerådet takker for at pårørendes retsstilling er blevet styrket i retningslinjerne for det gode samarbejde med pårørende og at der for pårørende er præciseret at der skal være balance mellem plejeopgaver og privat liv.

Økonomi

Udkast til retningslinjer for det gode samarbejde med pårørende har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Indstilling

Direktør for Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed indstiller til udvalget, at:

1. Udvalget drøfter udkast til Det gode samarbejde med pårørende .
2. Godkende, at administrationen sender udkast til Det gode samarbejde med pårørende i høring i fire uger i de berørte MED-udvalg og i beboer-/pårørenderådene på de sociale tilbud.

Beslutning

Udvalget drøftede udkastet, og havde en enkelt tekstnær rettelse. Udvalget ønsker udarbejdet et overblik over nuværende pårørendetilbud, der eftersendes til udvalget.

Udvalget godkendte indstillingens punkt 2.

- Retningslinjer for det gode samarbejde med pårørende 3 7 4
105 - Valg af model for ny tilbudsvifte på botilbudsområdet

Sagsfremstilling

I denne sag forelægges Social- og Sundhedsudvalget uddybning af fire mulige placeringer af den fremtidige tilbudsvifte på botilbudsområdet til behandling.

På møde den 30. marts 2020 (sag 39) bekræftede Social- og Sundhedsudvalget dets tilslutning til fire principper for botilbudsplanen. Principperne har overskrifterne fleksibilitet, borgerne, faglighed og personalefaciliteter samt økonomi.

Udvalget blev desuden præsenteret for to modeller for den fremtidige tilbudsvifte på botilbudsområdet til drøftelse:

- Model 1 – Klyngestruktur , som indebærer et botilbud med flere separate boenheder, som placeres på samme grund.
- Model 2 – Udvidelse af eksisterende tilbud , som indebærer en udvidelse af et eller flere af kommunens eksisterende botilbud.

Begge modeller var opstillet med udgangspunkt i samling af fem mindre bofællesskaber jævnfør princippet om en minimumsstørrelse på 12-20 pladser, der skal sikre en fagligt og økonomisk effektiv drift. Det drejer sig om Vangedevej (8 pladser), Linde alle (5 pladser) og Ungekollegiet (8

pladser) i Frederikssund, Nordmandshusene (5 pladser) i Skibby samt Egeparken (6 pladser) i Jægerspris, i alt 32 pladser. Det er administrationens vurdering, at et tilbud på mellem 25 og 35 pladser vil være fagligt og økonomisk bæredygtigt. Nedenstående beregninger tager derfor udgangspunkt i et behov på 30 pladser.

På møde den 8. juni 2020 (sag 67) blev udvalget forelagt seks mulige placeringer af en klyngestruktur samt to mulige udvidelser af eksisterende botilbud. På mødet udtrykte udvalget ønske om, at der arbejdes videre med forslag vedrørende udbygning af Vangedevej og Egeparken, samt at administrationen arbejder videre med en klyngestruktur, der beskriver mulige effektiviseringspotentialer ift. bygningsdrift, personaleomkostninger mv. Udvalget ønskede forslaget beskrevet ud fra administrationsgrunden i Jægerspris og Strandstræde i Slangerup.

Beregningerne tager udgangspunkt i 50 kvadratmeter boliger inkl. bad/toilet og tekøkken samt 50 kvadratmeter til fælles- og servicearealer pr. bolig. Byggeudgiften estimeres at være ca. 25.600 kr. per kvadratmeter baseret på nøgletal for ældreinstitutioner i V&S prisdatabøgerne for 2020. Nøgletallet er inklusiv fast inventar, 700 kr. pr. kvadratmeter til løst inventar samt etablering af p-pladser og udearealer. Den konkrete udformning af udearealer og p-pladser kan potentielt medføre en merudgift i forhold til nedenstående overslag.

Model 1 – Klyngestruktur

Model 1 indebærer en klyngestruktur med tre til fire separate boenheder og en fællesbygning, som placeres på samme grund. Hver boenhed i klyngen vil afhængigt af den endelige udformning bestå af et antal lejligheder, fællesarealer og personalefaciliteter som kontor og mødelokaler. Etableringen af en klyngestruktur kan eventuelt foregå i faser, hvor de enkelte boenheder bygges og ibrugtages forskudt i tid.

Etablering af et nyt botilbud med 30 lejligheder og personalefaciliteter vil udgøre i alt 3.000 kvadratmeter á ca. 25.600 kr. og således koste ca. 76,8 mio. kr. Der er i overslaget ikke taget højde for særlige omkostninger forbundet med de enkelte placeringer, som er beskrevet nedenfor, samt omkostninger eller indtægter i forbindelse med afvikling, flytning eller salg af eksisterende tilbud, som vil kunne medføre en merudgift for kommunen.

Strandstræde i Slangerup Kommune ejer en stor matrikel ved Strandstræde i Slangerup, som rummer en række boldbaner, og en tom byggegrund. Banerne ligger uhensigtsmæssigt placeret i forhold til at udnytte grunden og etablere en hensigtsmæssig vejadgang. Den vestlige del synes at være anvendt til oplag af jord, hvilket vil fordyre et byggeprojekt, men er ikke nødvendigvis en hindring for byggeri.

Grunden er støjbelastet fra skydebane og speedwaybane i Slangerup. Derudover skal støj fra de nærliggende erhvervsområder undersøges. Det kan være nødvendigt at etablere yderligere støjafskærmning på speedwaybanen, hvis grunden skal kunne anvendes til boliger. Ved planlægning af byggeriet, hvor bygningerne bruges som støjskærm er det muligt, at støjforholdene kan leve op til lovgivningen uden yderligere støjafskærmning på speedwaybanen.

Støjforholdene skal således undersøges nærmere og løses i forbindelse med lokalplanlægningen. Dette betyder, at en arkitekt og støjkonsulent vil skulle arbejde sammen for at finde en løsning, der muliggør byggeri. Der kræves desuden lokalplan med tilhørende kommuneplantillæg og eventuelt også spildevandstillæg.

Grunden ligger cirka 1 km fra Slangerup bymidte med gode forhold for gående og cyklende. I grundens umiddelbare nærhed er der busforbindelse til Frederikssund og Farum. Fra Slangerup busstation er der forbindelse til Hillerød, Ølstykke, Måløv og Roskilde/Hundige. Grunden er nabo til AKU-Center Ejegod og ligger desuden knap 2 km fra AKU-Center Højagergaard.

Administrationsbygningen i Jægerspris Administrationsbygningen i Jægerspris på Parkvej 1 (tidligere Jægerspris Rådhus) ligger på en grund på cirka 1,4 hektar med boliger til den ene side og institutioner til den anden. Et botilbud vil passe fint ind i omgivelserne og grundens størrelse er god. Anvendelse af grunden vil formentlig kræve, at nuværende arbejdspladser på administrationscenteret flyttes.

På grund af støjkonsekvenszone fra Forsvarets øvelsesterræn er det ikke muligt at lokalplanlægge for et botilbud. Hvis der skal etableres et botilbud skal dette således gøres på baggrund af den gældende lokalplan. Den gældende lokalplan foreskriver, at delområde II, som rådhusbygningen ligger i, må anvendes til "offentligt formål (plejehjem, rådhus, børneinstitution m.v.)". Boliger i form af botilbud er i strid med anvendelsesbestemmelsen, hvorfor etablering af et botilbud på administrationsgrunden som udgangspunkt ikke kan lade sig gøre med mindre, at de gamle lokalplaner i Jægerspris kan ophæves.

Botilbud kan muligvis gå ind under "m.v.", men bosted må primært anses som beboelse, hvilket er i modstrid med støjkonsekvenszonen. Hvis bygningen skal ændres, kan der ikke laves en ny lokalplan til støjfølsom anvendelse, som et botilbud vil være. Etablering af et botilbud på administrationsgrunden vil således skulle etableres indenfor de eksisterende bygninger samt de bygningsændringer, som kan gennemføres på dispensation fra lokalplanen.

Model 2 – Udvidelse af eksisterende tilbud

Model 2 indebærer en udvidelse af et eller flere af kommunens eksisterende botilbud, som med fordel kan bygges ud sådan, at der er minimum 12 pladser i hvert tilbud. Ved at udvide Vangedevej med seks pladser og Egeparken med otte pladser, kan man dække 28 pladser.

Udvidelse af de to eksisterende botilbud estimeres til ca. 35,3 mio. kr. Der er i overslaget ikke taget højde for særlige omkostninger forbundet med de enkelte placeringer, som er beskrevet nedenfor, samt omkostninger eller indtægter i forbindelse med afvikling, flytning eller salg af eksisterende tilbud, som vil kunne medføre en merudgift for kommunen. I forbindelse med budgetaftalen for 2021 – 2024 blev der afsat 51,5 mio. kr. i investeringsplanen til handleplan for botilbud i perioden 2025-2030. En udvidelse af eksisterende botilbud efter Model 2 vil således forventeligt holde sig inden for denne ramme.

Vangedevej

Ved siden af Bofællesskabet Vangedevej ligger en tom kommunal grund, hvoraf ca. 2.000 kvadratmeter formentlig vil kunne bruges til at udvide Vangedevej. Vangedevej kan potentielt udvides med seks pladser ved at opføre en ny bygning.

Der går en sti gennem arealet, som muligvis har funktion som køreareal for Novafos, hvorfor der kan være krav til bredde, svingradier med mere. Det er en forudsætning for en væsentlig udvidelse af grunden, at stien kan flyttes. En afklaring og potentiel organisering af flytning af stien vil således skulle håndteres i projektfasen.

Derudover fastsætter kommuneplan 17 bebyggelsesprocenten til 30 %. Rammen fastsætter endvidere, at grønne kiler og friarealer friholdes. Såfremt Vangedevej skal udvides, skal der således laves kommunalplantillæg, som skal i offentlig høring, samt en lokalplan. Det må forventes, at der går cirka et år fra projektet er færdigbeskrevet, til lokalplanen er færdiggjort.

Etableringen af seks lejligheder og personalefaciliteter vil udgøre i alt 650 kvadratmeter á ca. 25.600 kr. og således koste ca. 16,6 mio. kr. Der er indregnet etablering af personalefaciliteter, som også kan dække det nuværende Vangedevej, da personalefaciliteterne her er utilstrækkelige.

Egeparken

Ved siden af Bofællesskabet Egeparken i Jægerspris ligger institutionen Regnbuen, har fungeret som et af kommunens midlertidige indkvarteringssteder for flygtninge. Bygningen er ombygget fra børnehave til at kunne huse i alt 14 personer. Grunden er cirka 2.800 kvadratmeter.

Kommunen må ikke lave ny planlægning for boliger i Jægerspris indenfor støjkonsekvenszonen, som Regnbuen ligger i. Eventuelt byggeri skal således ske under den eksisterende lokalplan. Lokalplanen fastsætter følgende anvendelser: Delområde I forbeholdes til centerformål, herunder butikker, servicevirksomheder, kontorer, cafeteria, forsamlingslokaler, kollegier, pensionater samt institutioner af almennyttig karakter, som efter kommunalbestyrelsens skøn naturligt finder plads i området. Der kan ikke dispenseres fra anvendelsesbestemmelserne. Det skal således sikres, at boligerne er omfattet af den tilladte anvendelse, da det ikke er muligt at lave en ny lokalplan på grund af forsvarets vetoret mod disse. Botilbud kan muligvis sidestilles med kollegie. I så fald kan der indrettes botilbud i bygningerne, og der kan til en vis grad tilbygges uden lokalplan.

Regnbuen har bygningsmæssige udfordringer, og det har vist sig, at Regnbuen har meget svært ved at fungere som boligejendom. Der er blandt andet problemer med opfugtning, nedslidte baderum og dårlige køkkener. Derfor ville det være mest hensigtsmæssigt at nedrive den eksisterende bygning og bygge en ny, såfremt bygningen skal anvendes til udvidelse af Egeparken. Dog kræver opførelse af et helt nyt botilbudskompleks som udgangspunkt ny lokalplan, hvorfor dette som udgangspunkt ikke kan lade sig gøre. I stedet kan den eksisterende ejendom renoveres samtidig med, at der opføres en ny tilbygning. Der er således tale om gennemgribende ændring af bygningen med både renovering og tilbygning.

På møde den 27. marts 2019 (sag 70) besluttede Byrådet, at Regnbuen skulle indgå i salgsporteføljen i løbet af 2019, når boligerne er fraflyttet. For at kunne udvide Egeparken kræver det således, at Byrådet ændrer beslutningen om salg.

Det estimeres, at renovering af eksisterende ejendom vil koste ca. 15.000 kr. pr. kvadratmeter uden løst inventar samt en udgift på tre procent til projektering, hvorfor renoveringen vil koste ca. 7,2 mio. kr. Derudover, skal der opføres en ny tilbygning på ca. 450 kvadratmeter á ca. 25.600 kr., som koster ca. 11,5 mio. kr. Samlet giver det udgift på 18,7 mio. kr. Udvidelse af Egeparken med otte pladser vil således koste minimum 18,7 mio. kr. Der er indregnet etablering af personalefaciliteter, som også kan dække det nuværende Egeparken, da personalefaciliteterne her er utilstrækkelige.

Faglig vurdering

Etablering af et nyt tilbud med 30 pladser enten i Slangerup eller Jægerspris efter Model 1 vil give mulighed for at indrette moderne og fleksible boliger, som er tilpasset borgernes skiftende behov, eksempelvis behov for kørestol, hospitalsseng og loftslift. Samtidig kan man formentlig sikre, at lejlighederne har to indgange sådan, at de borgere, der profiterer af egen indgang har mulighed

for dette, mens de borgere, der profiterer af udgang til fællesarealer har mulighed for dette. Der vil skulle være fokus på, at bygningerne får mindre karakter af institution, men har et hjemligt udtryk, hvor der er rart og trygt at bo for beboerne.

Med klyngestrukturen vil personalet desuden kunne arbejde på tværs af boenheder, hvorved medarbejdernes kompetencer kan anvendes bredere. Derudover bliver der bedre mulighed for faglig sparring, ligesom det i højere grad vil være muligt at ansætte personale med forskellige fagligheder og specialistviden.

Med en eventuel placering på Strandstræde i Slangerup, vil et nyt tilbud ligge tæt på AKU-Center Højagergaard, hvor mange af beboerne arbejder. Altså vil denne placering betyde nem transport i dagligdagen for en del af beboerne.

På denne måde vil et nyt tilbud efter Model 1 stemme overens med principperne fleksibilitet, borgerne samt faglighed og personalefaciliteter.

En udvidelse af eksisterende tilbud på Vangedevej og Egeparken efter Model 2 vil give mulighed for at bibeholde tilbud med karakter af almindelige boliger i eksisterende boligområder. Model 2 vil desuden give mulighed for at indrette 13 moderne og fleksible boliger, som er tilpasset borgernes skiftende behov, eksempelvis behov for kørestol, hospitalsseng og loftslift. Samtidig kan man formentlig sikre, at de nye lejligheder har to indgange sådan, at de borgere, der profiterer af egen indgang har mulighed for dette, mens de borgere, der profiterer af udgang til fællesarealer har mulighed for dette. Dette vil dog ikke være tilfældet for de 14 eksisterende boliger.

Ved at samle fire tilbud på to matrikler, vil personalets kompetencer i højere grad anvendes bredere end nu, ligesom mulighederne for faglig sparring forbedres.

Et nyt tilbud efter Model 2 vil i nogen grad leve op til principperne fleksibilitet, borgerne samt faglighed og personalefaciliteter. Dette dog i mindre grad end et nyt tilbud efter Model 1. Færre af boligerne i en ny tilbudsvifte efter Model 2 vil være moderne, fleksible og tilpasset borgernes skiftende behov (13 i stedet for 27). Derudover vil personalet være fordelt på to tilbud frem for et.

Effektiviseringspotentialer

Botilbuddene på socialområdet er takstfinansierede. Taksterne er baseret på de gennemsnitlige, langsigtede omkostninger og skal således afspejle de reelle omkostninger forbundet med driften af tilbuddene. Det betyder, at eventuelle effektiviseringer skal indregnes i taksten. Effektiviseringer forbundet med en ny tilbudsstruktur får derfor kun betydning for Frederikssund Kommune for de borgere kommunen har i de pågældende tilbud.

I forhold til driften af bygninger estimeres det, at man ved at bygge i en god kvalitet og tænke driftshensyn ind fra starten potentielt kan gå fra en driftsudgift på ca. 550 kr. pr. kvadratmeter til ca. 450 kr. pr. kvadratmeter. Altså en besparelse på ca. 100 kr. pr. kvadratmeter. Besparelsen vil især være på energi og på udvendig vedligeholdelse forudsat, at man har fokus på driften i forbindelse med designet. I designfasen bør man således være opmærksom på blandt andet, hvor udsatte vindueskarme og øvrigt træværk er. Derudover skal det sikres, at man etablerer gode adgangsveje for drifts- og rengøringspersonale. Potentiallet vil være større i et nybyggeri efter model 1 end tilbygninger efter model 2, hvor kvadratmeterne på Vangedevej og Egeparken bevares.

I forhold til personalet afhænger graden af effektivisering af antallet af huse i et nyt tilbud samt husenes interne placering og nærhed. Samtidig vil det også afhænge af sammensætningen af beboerne og deres behov, herunder behovet for personaledekning aften, nat og weekend.

Formålet med en ny tilbudsstruktur er blandt andet, at kunne rumme forskellige borgere med forskellige behov. I første omgang skal tilbuddet og personalet dog kunne imødekomme behovet hos beboerne i de nuværende tilbud på Vangedevej, Egeparken, Linde Allé og Ungekollegiet. Beboerne på de tre førstnævnte tilbud vurderes at være nogenlunde ens behovsmæssigt, mens beboerne på Ungekollegiet, som er målrettet unge med uddannelsesbehov, har lidt andre behov.

Ingen af de fire tilbud har nattevagt, så der vil i udgangspunktet ikke være behov for nattevagt i et nyt tilbud. Det er dog vigtigt, at tilbuddet indrettes, så der fysisk er plads til en sovende nattevagt, både hvis behovet opstår for de nuværende beboere, eller hvis målgruppen for tilbuddet ændres i fremtiden.

Den samlede personalenormering i de fire tilbud er i dag ca. 13,5 årsværk svarende til 0,5 årsværk pr. borger til socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85. Hertil kommer nogle få særtakster koblet på enkelte borgerne, som giver ekstra personaletimer. Derudover er der en række borgere, der modtager personlig pleje eller praktisk hjælp fra Døgnplejen efter servicelovens § 83.

Samlet for de fire tilbud er der i dag i gennemsnit fem medarbejdere i fremmøde i henholdsvis dagvagt og aftenvagt. Fremmødet i dagvagten varierer fra en til to medarbejdere i de enkelte tilbud afhængigt af, hvornår beboerne har hjemmedag fra deres dagaktiviteter.

Det vurderes, at det nuværende fremmøde kun i ringe omfang vil kunne nedbringes i de to modeller og samtidig sikre en tilstrækkelig kvalitet og faglighed i tilbuddet. Et gennemsnitligt fremmøde på fem medarbejdere vurderes at være nødvendigt for at kunne varetage de

nødvendige pædagogiske og praktiske opgaver. Det vurderes, at der med sammenlægningen af tilbud vil være potentiale til at reducere i den samlede ledelse i Handicap og Botilbud, som de fire tilbud hører under. Når den konkrete plan for et nyt botilbud foreligger, bør der foretages en konkret analyse af personalebehovet.

Hvis der på et senere tidspunkt bliver behov for en nattevagt, vurderes det, at driften af nattevagten vil være mest økonomisk effektivt i en klyngestruktur efter model 1, hvor nattevagten kan dække 25 - 35 beboere. Model 1 vurderes desuden at være mindre sårbar i forhold til sygdommeldinger, da der i højere grad vil kunne dækkes på tværs af husene i tilfælde af fravær. I model 2 vil der dog opnås en mindre sårbarhed overfor sygefravær end i de nuværende fire tilbud.

Den videre proces

For alle fire placeringer er der forhold, som skal afklares i projekteringsfasen, som enten kan betyde, at projektet ikke kan gennemføres, eller at omkostningerne bliver højere end vurderet ud fra modelberegningerne i denne sagsfremstilling.

I forhold til model 1 vurderer administrationen, at placeringen på Strandstræde i Slangerup vil have størst sandsynlighed for at kunne gennemføres. Samtidig vurderes placeringen i tilstrækkelig grad at kunne imødekomme de fire principper for botilbudsplanen – fleksibilitet, borgerne, faglighed og personalefaciliteter samt økonomi.

Model 2 indeholder en række usikkerheder i forhold til støjkonsekvenszonen i Jægerspris, samt muligheden for placering ved Vangedevej i Frederikssund. Placeringen vurderes i tilstrækkelig grad at kunne imødekomme de fire principper for botilbudsplanen.

Administrationen foreslår, at udvalget efter dagens møde oversender et forslag til model og placering til beslutning i Økonomiudvalget og Byrådet.

Det forberedende arbejde med etableringen af den ny tilbudsvifte vil således kunne påbegyndes i 2021. Etableringen kan blandt andet indebære arkitekttegning af nybyggeri eller udvidelse, byggeri af nyt tilbud, renovering af eksisterende bygninger, organisatoriske omstruktureringer samt flytning af borgere til nye/andre tilbud. Der er i budget 2020 afsat 600.000 kroner til udgifter forbundet hermed, hvilket søges overført til 2021.

Konsulent Mikkel Torp Bille deltager under punktets behandling.

Sagen er sendt i høring i Handicaprådet og Ældrerådet. Eventuelle høringssvar fremsendes hurtigst muligt til udvalgets medlemmer.

Handicaprådets høringssvar:

Handicaprådet henviser til sine tidligere høringssvar på området (marts og juni-mødet 2020).

Ældrerådets høringssvar:

Social- og Sundhedsudvalget skal her tage stilling til en model for tilbud på botilbudsområdet. Der er enighed om at følge principperne, - fleksibilitet, borgerne, faglighed og personalefaciliteter samt økonomi.

Model 1- Klyngestruktur, som vil være nybyggeri på en kommunal grund i Slangerup med opførelse af 30 lejligheder og personalefunktioner, som vil koste 76,8 mio. kr.

Model 2- Er et forslag om udvidelse af eksisterende tilbud. Udvidelse af Vangedevej med seks lejligheder og personalefaciliteter vil koste 16,6 mio. kr.

Ved siden af bofællesskabet Egeparken kunne man, hvis det kan lade sig gøre indenfor støjkonsekvenszonen, ombygge Regnbuen, som i dag bruges til indkvartering af flygtninge.

Det vil koste 18,7 mio. kr. for en udvidelse af i alt 8 pladser.

Byrådet har tidligere besluttet at Regnbuen skal sælges.

Ældrerådet mener, at det mest optimale vil være at bygge nyt og anbefaler derfor model 1.

Økonomi

Anbefaling af model og placering for nye tilbud på botilbudsområdet, som administrationen skal arbejde videre med, har isoleret set ingen bevillingsmæssige konsekvenser. Budget på 600.000 kr. til handleplan for botilbudsområdet indgår i budget 2021 til dækning af udgifter til videre forberende arbejder. Der er i investeringsplanen afsat 51,5 mio. kr. til handleplan for botilbud i perioden 2025-2030.

Indstilling

Direktøren for Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed indstiller, at Social- og Sundhedsudvalget:

1. Drøfter mulighederne for fysisk placering af nye tilbud for henholdsvis Model 1 og Model 2.
2. Anbefaler en model og placering for nye tilbud over for Økonomiudvalget og Byrådet, som administrationen skal arbejde videre med.

Beslutning

Indstillingens punkt 1 blev drøftet, og udvalget ønsker yderligere belyst muligheden for etablering af botilbud efter model 2 ift. muligheder i Jægerspris herunder en afklaring af lokalplanens rammer ift. administrationscentret.

Indstillingens punkt 2 udsat.

106 - Budgetopfølgning per 30. september 2020 - Social- og Sundhedsudvalget

Sagsfremstilling

Administrationen har udarbejdet budgetopfølgning per 30. september 2020 for Social- og sundhedsudvalgets samlede område.

Budgetopfølgningen giver anledning til en egentlig tillægsbevilling vedrørende serviceudgifter på - 1,2 mio. kr.

Social Service

Budgetopfølgningen per 30. september 2020 viser et forventet mindreforbrug i 2020 på 1,2 mio. kr.

Mindreforbruget består af:

- Forventet merforbrug på 0,2 mio. kr. til opgaver under myndighedsfunktionen
- Forventet mindreforbrug på 0,5 mio. kr. vedrørende socialpædagogisk bistand leveret af Kommunikationscentret i Hillerød
- Forventet mindreforbrug på 0,9 mio. kr. vedrørende socialpædagogisk bistand i ungeteamet Sundhed og forebyggelse

Budgetopfølgningen giver ikke anledning til bevillingsmæssige konsekvenser.

For en nærmere gennemgang henvises til vedlagte bilag: Budgetopfølgning pr. 30. september 2020 – Social- og sundhedsudvalget.

Anlæg

Der søges ingen tillægsbevillinger i forbindelse med budgetopfølgningen pr. 30. september 2020 på anlægsprojekter under Social- og Sundhedsudvalget. Men der er vedlagt et bilag "Anlægsoversigt - SSU" hvori de anlægsprojekter, der hører under udvalget fremgår med angivelse af nuværende budget, forbrug samt resterende budget. I samme bilag knyttes korte bemærkninger til de enkelte anlægsprojekter.

Sagen er sendt i høring i Handicaprådet og Ældrerådet. Eventuelle høringssvar fremsendes til udvalgets medlemmer snarest muligt.

Handicaprådets høringssvar:

Handicaprådet tager opfølgningen til efterretning.

Ældrerådets høringssvar:

Budgetopfølgningen viser et forventet mindreforbrug i 2020 på 1.2 mio. kr. Det drejer sig om Voksenhandicapområdet. På overvågningsområder, socialpædagogisk bistand i ungeteamet og specialpædagogisk bistand leveret af Kommunikationscentret i Hillerød.

Ældrerådet tager opfølgningen til efterretning.

Ps. Der er en fejl i sagsfremstillingen, der står: Socialpædagogisk bistand leveret af Kommunikationscentret i Hillerød. Kommunikationscentret i Hillerød leverer ikke socialpædagogisk bistand, men specialpædagogisk bistand.

Økonomi

Drift: Budgetopfølgningen viser under Social Service et mindreforbrug vedrørende serviceudgifter på 1,2 mio. kr., som giver anledning til en egentlig tillægsbevilling på -1,2 mio. kr.

Anlæg: budgetopfølgningen giver ikke anledning til tillægsbevillinger eller overførsler mellem udvalg, hvorfor der ingen bevillingsmæssige konsekvenser er på anlæg.

Indstilling

Direktøren for Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed indstiller, at Social- og Sundhedsudvalget over for Økonomiudvalget og Byrådet anbefaler, at:

1. Egentlig tillægsbevilling på -1,2 mio. kr. vedrørende serviceudgifter godkendes.

Beslutning

Anbefales.

- Budgetopfølgning 30 september 2020 - Social- og Sundhedsudvalget
- Anlægsoversigt - SSU

107 - Sagsbehandlingstider i Voksenstøtte og Hjælpemidler

Sagsfremstilling

I denne sag orienteres udvalget om overholdelse af sagsbehandlingsfrister i Voksenstøtte og Hjælpemidler (tidligere Myndighed).

Sagsbehandlingsfrister på det sociale område godkendes af Byrådet og offentliggøres på kommunens hjemmeside. De gældende sagsbehandlingsfrister blev godkendt af Byrådet den 27. marts 2019. Fristerne er fastsat efter lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 3, stk. 2. Sagsbehandlingsfristerne er vedlagt som bilag til sagen.

På Frederikssund Kommunes hjemmeside står, at kommunen forventer at kunne behandle 80-90 procent af sagerne inden for de angivne frister. Det er vigtigt, at borgerne kan regne med de sagsbehandlingsfrister, som er angivet på kommunens hjemmeside. Ved årets gennemgang af kvalitetsstandarderne i Voksenstøtte og Hjælpemidler er der derfor også blevet analyseret på sagsbehandlingsfristerne.

På tre delområder har Voksenstøtte og Hjælpemidler de senere år ikke kunnet leve op til målet om, at sagsbehandlingsfristerne overholdes i 80-90 procent af sagerne. Der gøres opmærksom på, at vurderingen omhandler de seneste 3 år, og at den derfor er uafhængig af Covid-19-nedlukning af administrationen i foråret 2020. Der gøres endvidere opmærksom på, at vurderingen betragter sagsbehandlingsfristen fra ansøgningen er modtaget, til der gives et svar og ikke fra det tidspunkt, hvor alle oplysninger i sagen er tilgængelige.

De tre områder er følgende bestemmelser i lov om social service:

- § 83 - rengøring.
- § 100 - merudgifter.
- § 96 - borgerstyret personlig assistance (BPA)

Sagsbehandlingsfristen for rengøring efter servicelovens § 83 er tre uger for ikke-akutte sager. Sagsbehandlingsfristerne for merudgifter efter § 100 og borgerstyret personlig assistance efter § 96 er tre måneder. For de to sidstnævnte gælder, at sagsbehandlingsfristen er gældende under forudsætning af, at alle relevante oplysninger er modtaget.

Merudgifter er § 100 og BPA efter § 96 hører Social- og Sundhedsudvalgets område, hvorfor disse to områder gennemgås i det følgende. Regngøring hører under Velfærdsudvalgets område. Årsagerne til, at sagsbehandlingsfristerne ikke er overholdt i 80-90 procent af sagerne er følgende:

§ 100 - merudgifter

Sagsbehandlingen er afhængig af lægeudtalelser. Disse lægeudtalelser kan blive forsinkede, ligesom det kan være nødvendigt at få forhold i lægeerklæringen yderligere oplyst i forhold til den socialfaglige sagsbehandling. Når en borger får en bevilling vedrørende merudgifter, er det til gene for borger, hvis man har haft et økonomisk udlæg for længe. Sager kan også trække ud, fordi borger undervejs i forløbet fremkommer med nye oplysninger eller nye ansøgninger, hvorved processen med indhentning af lægeoplysninger ofte starter forfra.

§ 96 - BPA

I sagsbehandlingen skal der både tages stilling til borgerens støttebehov og arbejdslederevne. Vurderingen af arbejdslederevne kan trække ud, særligt når det inkluderer, at en ansøger skal på arbejdslederkursus. Arbejdslederevne skal juridisk set vurderes ud fra lovgivning om arbejdsmiljø.

Til sammenligning fremgår herunder andre syv Nordsjællandske kommuners sagsbehandlingsfrister på §§ 96 og 100. Flere af kommunernes frister gælder fra og med, at alle oplysninger er modtaget, for eksempel fra og med at alle lægeudtalelser og/eller vurderinger af arbejdslederevne med videre foreligger. Det vides ikke, i hvilket omfang kommunerne overholder de angivne sagsbehandlingsfrister.

§ 100	§ 96	
Frederikssund	3 mdr.	3 mdr.
Halsnæs	4 mdr.	7 mdr.
Hillerød	4 mdr.	7 mdr.
Gribskov	-	4 uger
Helsingør	3 mdr.	5 mdr.
Furesø	3 mdr.	3 mdr.
Egedal	12 uger	-

Allerød	3 uger	12 uger
Fredensborg	3-6 mdr.	3-6 mdr.

Administrationen vil arbejde på et forslag til ændring af sagsbehandlingsfristerne for § 100 og § 96 i forbindelse med sag til Byrådet om sagsbehandlingsfrister på det sociale område i 1. kvartal 2021.

Sagen er sendt i høring i Ældrerådet og Handicaprådet. Eventuelle høringssvar fremsendes til udvalgets medlemmer hurtigst muligt.

Handicaprådets høringssvar:

Handicaprådet er enig i, at det er helt uholdbart at Voksenstøtte og Hjælpebidler ikke overholder sagsbehandlingsfristerne i 80 – 90 procent af sagerne. Samtidig er vi uforstående over for, at dette ikke er blevet taget op tidligere, da den manglende overholdelse af lovgivningen og fristerne tilsyneladende har fundet sted i 3 år. Hvad er forklaringen på dette? Handicaprådet imødeser en snarlig plan for udbedring af forholdet.

Ældrerådets høringssvar:

Ældrerådet tager indstillingen til efterretning.

Økonomi

Orientering om sagsbehandlingstider i Voksenstøtte og Hjælpebidler (tidligere Myndighed) og ændring af sagsbehandlingsfristerne for § 100 og § 96 har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Indstilling

Direktøren for Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed indstiller til Social- og Sundhedsudvalget, at:

1. Tage orienteringen til efterretning.

Beslutning

Taget til efterretning og udvalget drøfter sagsbehandlingsfristerne igen, når der forelægges en ny sag vedrørende tidsfrister i 1. kv. 2021.

- Sagsbehandlingsfrister for det sociale område pr. 1. maj 2019

Sagsfremstilling

På foranledning af henvendelse fra formand i Social- og Sundhedsudvalget Susanne Bettina Jørgensen (A) samt formand i Velfærdsudvalget Inge Messerschmidt (O) orienteres Social- og Sundhedsudvalget i denne sag om praksis for håndtering af klager på udvalgenes områder.

Sagen behandles sideløbende i Velfærdsudvalget og Social- og Sundhedsudvalget.

Generelt om håndtering af klager

Klager kommer typisk fra borgere og pårørende og kan både være stilet til det enkelte tilbud, fx omsorgscentre, Døgnplejen, botilbud, Rehabiliteringsafdelingen med videre. Klager kan desuden være stilet til Voksenstøtte og Hjælpemidler (tidl. Myndighed), administrationen samt borgmester og byrådsmedlemmer. Borgeren kan endvidere have henvendt sig til kommunens Borgerrådgiver, som kan vejlede om klagemuligheder og hjælpe borgeren med at formulere en klage. Dette følger af "Retningslinjer for borgerrådgiverens virksomhed".

Der føres ikke opgørelser over antallet af klager til de enkelte områder, hvorfor det ikke er muligt at præsentere en statistik over indkomne klager.

Det er et gennemgående princip i håndteringen af klager, at klager skal besvares hurtigst muligt, dog under hensyntagen til, at sagen belyses korrekt. Klager søges også altid mødt i situationen for hurtigst muligt at løse problemstillingen, så klageren oplever at blive hørt og en eventuel misforståelse kan blive ryddet af vejen.

Ved modtagelse af klager undersøges det altid, om der er begået en fejl, om der er tale om u hensigtsmæssig adfærd fra personalets side, eller om der er tale om arbejdsgange, der skal laves om. Derudover kan klager bunde i misforståelser, fejkommunikation eller manglende kommunikation til borgere og pårørende.

Klager mødes anerkendende, konstruktivt og med en forståelse for den oplevelse, klageren har haft. I enkelte tilfælde kan dialogen med en borger eller pårørende omkring en klage være svær, og i særlige tilfælde kan medarbejdere også stå i en udsat position. Der arbejdes derfor altid fra administrationens side med at sikre en gensidig konstruktiv og respektfuld dialog, så hverken borgere, pårørende eller medarbejdere oplever at blive uretmæssigt udsat.

Ved klager fra pårørende undersøges det, om der er samtykke fra borgeren. I de tilfælde, hvor der ikke er samtykke, vil den pårørende modtage et svar af generel karakter.

Klager er kilde til læring og en mulighed for at blandt andet at udvikle og justere praksis. Der arbejdes derfor på alle niveauer på at opsamle læring fra klager og derigennem styrke arbejdsgange og dialogen med borgere og pårørende.

I det følgende gennemgås praksis for håndtering af klager stilet henholdsvis til tilbud, Voksenstøtte og Hjælpe midler, administrationen samt borgmester og byrådsmedlemmer.

Håndtering af klager i tilbud

Der er ikke fastlagt en fælles kommunal procedure for håndtering af klager på tilbuddene inden for Velfærdsudvalgets og Social- og Sundhedsudvalgets områder.

Tilbuddene har generelt et fokus på at kommunikere løbende og tydeligt til borgere og pårørende for at sikre trivsel og samtidig forebygge utryghed og utilfredshed, som kan ende i en klage. Generelt opfordres borgere og pårørende til løbende at stille spørgsmål om det, de undrer sig over, sådan at eventuelle uoverensstemmelser hurtigt kan blive afklaret. Desuden afholdes opfølgningssamtaler, så det sikres, at borgerne og pårørende oplever at være imødekommet og forhindre, at der opstår misforståelser.

På omsorgscentrene afholdes kvartalsvise møder, som har til formål, at beboerne har indflydelse på dagligdagen og samtidig fremme trivsel og samarbejde mellem beboere og personale. Endvidere holdes der halvårslige møder, hvor både beboere samt pårørende kan deltage. På disse møder informeres om dagligdagen på omsorgscentrene, og der er samtidig mulighed for som pårørende at stille generelle spørgsmål til personalet. Møderne bidrager således til at være på forkant med eventuel utryghed og bekymringer.

Der er etableret beboer- og brugerråd på de sociale tilbud. For tilbuddene på handicapområdet er rådene etableret som bruger-/pårørenderåd. Formålet med disse råd er at involvere borgerne og de pårørende i væsentlige aspekter med betydning for borgernes liv i tilbuddene. Rådene holder som minimum møde hvert kvartal og spiller således også en rolle i forhold til at sikre den løbende dialog med borgere og pårørende.

Klager i tilbuddene modtages både mundtligt, telefonisk, via mail eller brev. Der kan i den konkrete situation være usikkerhed om, hvorvidt en borgers/pårørendes henvendelse skal betragtes som en egentlig klage. Begrebet "klage" er i denne sammenhæng søgt afgrænset til situationer, hvor det tydeligt ud fra konteksten fremgår, at der er tale om en klage.

Der foretages i dag ikke en ensrettet, systematisk registrering af klager på tilbuddene. Tilbuddene har derfor til nærværende sag gennemgået skriftlige og mundtlige klager inden for det sidste år. På baggrund af denne gennemgang vurderes det, at tilbuddene i gennemsnit har fra færre end én til ca. 1,5 klager pr. måned.

Besvarelsen af klager afhænger af måden klagen er modtaget på, indholdet af klagen samt vigtigheden af klagen. Klager søges altid mødt i situationen med forståelse for klageren og i dialog med denne. Alt efter de konkrete omstændigheder udarbejdes et skriftlig svar, svares telefonisk, eller der inviteres til et eller flere møder. Tilbuddene er endvidere opmærksomme på, om borgeren i det konkrete tilfælde skal vejledes om muligheden for at klage til andre instanser, såsom Styrelsen for Patientklager, der kan behandle klager fra patienter over sundhedsvæsnets sundhedsfaglige virksomhed i nærmere angivne tilfælde, jf. § 1, stk. 1 i lovbekendtgørelse nr. 995 om klage- og erstatningsadgang indenfor sundhedsvæsnets af 12. juni 2018.

Det kan endvidere komme på tale, at indkalde til et netværksmøde, hvor borger, eventuelt bisidder, sagsbehandler, leder og eventuelt andre interessenter i fællesskab laver en handleplan, som der efterfølgende kan arbejdes ud fra. Alt efter hvad der klages over, kan det komme på tale at involvere centerchefen.

For at sikre læring, og at personalet er orienteret og inddraget, drøftes klager internt, hvor det samtidig aftales, om klagen giver anledning til at ændre på arbejdsgange eller lignende. Henvendelser kan også tages op på teammøder, ved supervision og/eller på ugentlige refleksionsmøder. Klagerne kan for eksempel indgå som et tema for trivsel og arbejdsmiljø, konflikthåndtering, forråelse og bevirke ændring af tilgang og metode. Klagesager kan endvidere drøftes i ledergruppen på de enkelte tilbud, hvor lederne sparrer med hinanden.

Håndtering af klager i Voksenstøtte og Hjælpemidler (tidl. Myndighed)

Overordnet set kan Voksenstøtte og Hjælpemidler modtage tre typer af klager; klager over afgørelse, klager over leverandører af hjemmepleje og klager over sagsbehandlingen.

Klager over afgørelser

Kommunens afgørelser efter serviceloven kan med mindre andet er bestemt i lovgivningen, indbringes for Ankestyrelsen i medfør af servicelovens § 166, jf. retssikkerhedslovens § 60, stk. 1. Forinden skal kommunen genvurdere sin afgørelse.

Klagen skal indgives skriftligt eller mundtligt til Voksenstøtte og Hjælpemidler, som herefter genvurderer sagen. Hvis Voksenstøtte og Hjælpemidler fastholder afgørelsen, sendes klagen videre til Ankestyrelsen. Fristen for genvurdering af sagen og eventuel videresendelse af klagen til Ankestyrelsen er 4 uger.

Voksenstøtte og Hjælpemidler har opgjort, at de i gennemsnit modtager knap fem klager over afgørelser om måneden.

Ifølge statistik fra Ankestyrelsen realitetsbehandlede styrelsen 54 klagesager i 2019 fra Voksenstøtte og Hjælpemidler. Heraf blev 33 af sagerne stadfæstet, fire blev ændret eller ophævet og 17 sager blev hjemvist til fornyet behandling. Der henvises desuden til udvalgmøderne for Social- og Sundhedsudvalget og Velfærdsudvalgt henholdsvis den 7. og 8. september 2020, hvor Ankestyrelsens statistik for 2019 blev præsenteret.

Voksenstøtte og Hjælpemidler arbejder systematisk med klager over afgørelser samt afgørelserne fra Ankestyrelsen på teammøder og i ledelsen i forhold til at tage læring og om nødvendigt ændre praksis både i forhold til afgørelser og i forhold til sagsbehandling/dokumentation af sagerne.

Klager over sagsbehandlingen

Ved klager over sagsbehandlingen ringer ledelsesteamet i Voksenstøtte og Hjælpemidler (tidligere Myndighed) til klageren for at tage en dialog om den oplevelse, klageren har haft. Klageren mødes anerkendende og med forståelse for den oplevelse, vedkommende har haft. I slutningen af aftalen afklares det om klageren er tilfredshed med dialogen, eller om der ønskes et skriftligt svar. Samtidig vurderes det, om der er behov for opfølgning, eller om der er yderligere oplysninger, som skal afdækkes for at løse problemstillingen.

Der foregår en løbende dialog i Voksenstøtte og Hjælpemidler omkring klager over sagsbehandlingen, så der kan tages læring af klagerne. Klagerne drøftes på teammøder og i ledelsen i forhold til, om de giver anledning til ændring af praksis eller kommunikationen til borgerne.

Klager over leverandører af hjemmepleje

Hvis en borger ønsker at klage over en leverandør af hjemmehjælp, kan klagen sendes til Voksenstøtte og Hjælpemidler. Voksenstøtte og hjælpemidler henvender sig telefonisk til borgeren og afdækker om klagen vedrører leverandørens levering af ydelser, eller om klagen angår forhold omkring visitationen. I sidstnævnte tilfælde vil Voksenstøtte og Hjælpemidler undersøge og besvare klagen.

Hvis klagen angår leverandørens levering af ydelser, følger Voksenstøtte og Hjælpemidler op på klagen overfor leverandøren for at sikre, at klagen bliver besvaret og eventuelle mangler eller uhensigtsmæssigheder i leveringen bliver bragt i orden.

Klager over leverandørerne kan også vendes i det udvidede leverandørsamarbejde, hvor der afholdes kvartalsvise møder mellem Voksenstøtte og Hjælpemidler og de enkelte leverandører.

Håndtering af klager der sendes til administrationen

Klager til administrationen er oftest stilet til centerchefen, men kan også være stilet til direktøren, udvalgsformand, borgmester eller medarbejdere i administrationen. Desuden kan klagerne også komme via byrådsmedlemmer. Klagerne handler typisk om forhold på tilbuddene eller i Voksenstøtte og Hjælpemidler, hvor klageren har en oplevelse af ikke at blive hørt eller imødekommet i sit anbringende og derfor søger sit anbringende besvaret af en centerchef eller lignende.

Det vurderes, at der gennemsnit modtages mellem 2-5 klager pr. måned i administrationen. Der er et vist overlap mellem de klager, der modtages i administrationen, i tilbuddene eller hos borgmester og byrådsmedlemmer. En klager kan både vælge at sende sin klage til flere modtagere, ligesom klagesager kan gå videre fra tilbud samt Voksenstøtte og Hjælpemidler til centerchefen.

Når centerchefen modtager en klage vedrørende et tilbud eller Voksenstøtte og Hjælpemidler får administrationen altid belyst sagen fra det område, som klagen vedrører. Alt afhængigt af klagens indhold og vigtighed vil klagen blive besvaret enten skriftligt eller telefonisk af enten centerchefen eller lederen for det pågældende område på centerchefens vegne.

Såfremt der vurderes at være et behov herfor vil der i besvarelsen også være et tilbud om afholdelse af et møde med eksempelvis centerchefen og alt afhængig af situationen med en leder fra det område, som klagen vedrører. På møderne vil administrationen søge at få belyst problemstillingen fra alle sider og i fællesskab finde løsninger på den oplevede problemstilling.

Klager af generel karakter, der eksempelvis kan have betydning for praksis på tværs af tilbuddene, bliver behandlet i ledergrupperne inden for de respektive centre. For at sikre læring på tværs af kommunen kan indholdet af klagesager også blive taget op i Koordinationsforum, der et forum for ledere på tværs de tre centre på henholdsvis velfærds-, sundheds- og arbejdsmarkedsområdet.

Klager til borgmester og byrådsmedlemmer

Der er udarbejdet en retningslinje for udarbejdelse af svar på henvendelser og klager fra borgere til borgmesteren, udvalgsformænd eller byrådsmedlemmer.

Ifølge retningslinjen besvares klager og henvendelser til Byrådet, et udvalg, borgmesteren eller en udvalgsformand af administrationen (typisk en centerchef) på vegne af modtageren/modtagerne. Svarbrevet godkendes af den ansvarlige direktør inden det sendes.

Dog kan fx borgmesteren være afsender på svaret, hvis en borger gentagne gange har klaget til borgmesteren og den relevante fagchef (og evt. områdets direktør) ad flere omgange har besvaret tidligere klager, eller hvis en borger klager over en politisk beslutning, hvor det vil være naturligt, at borgmesteren eller udvalgsformanden svarer på vegne af Byrådet/udvalget. I disse tilfælde vil det som hovedregel være den relevante afdeling, der laver et svarudkast.

Som udgangspunkt skal borgeren have svar på sin klage/henvendelse indenfor 10 arbejdsdage. Hvis dette ikke er muligt, skal klageren orienteres om, hvornår et svar så kan forventes.

I svarene tilstræbes det altid at sætte sig i modtagerens sted, skrive venligt, kort og præcist samt at undgå kancellisprog og svære fagudtryk.

En gennemgang viser, at der inden for det seneste år i gennemsnit er behandlet ca. to borgmesterhenvendelser om måneden inden for Velfærdsudvalgets og Social- og Sundhedsudvalgets områder.

Der følges op på klagerne mellem centerchef og lederne af de områder, de pågældende klager vedrører for at sikre, at der bliver fulgt op på klagerne i forhold til læring og eventuelt behov for ændring af praksis eller kommunikation med borgere og pårørende. Det er ledernes ansvar, at der arbejdes med den nødvendige læring af sagerne internt i deres organisation.

Sagen er sendt i høring i Ældrerådet og Handicaprådet. Eventuelle høringssvar fremsendes til udvalgets medlemmer hurtigst muligt.

Handicaprådets høringssvar:

Handicaprådet vil anbefale, at der udarbejdes en fælles kommunal procedure for behandling af klagesager på tværs af områderne, samt at der foretages en systematisk registrering af klagerne. Dette vil dels lette muligheden for at tage læring af klagesagerne dels undgå at håndteringen af dem bliver præget af vilkårlighed og endelig gøre det muligt at forventningsafstemme i forhold til borgerne.

Ældrerådets høringssvar:

På foranledning af henvendelse fra formanden i Social- og Sundhedsudvalget og formanden fra Velfærdsudvalget orienteres udvalget i denne sag om praksis for håndtering af klager på udvalgene områder. Ældrerådet har følgende bemærkninger til sagen: Det er fint, at de forskellige procedurer for klager er nedskrevet og derved fungerer langt hen ad vejen. Det ændrer dog ikke ved, at såvel Ældrerådet som ÆldreSagen ofte har henvendelser fra borgere og deres pårørende, som ikke føler sig hørt, selv om de har forsøgt at få hjælp. På baggrund af de forfærdelige TV-udsendelser fra såvel Århus som Randers, er Ældrerådet af den opfattelse, at vi må kunne gøre det bedre her i Frederikssund Kommune.

Ældrerådet vil derfor fremsende et forslag til det politiske niveau om oprettelse af et Klage- og Inforåd, hvor borgere og deres pårørende, vil kunne få foretræde og fremlægge deres sag, hvis det ikke bliver løst i kontakten med det relevante område.

Økonomi

Orientering om praksis for håndtering af klager har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Indstilling

Direktøren for Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed indstiller til Social- og Sundhedsudvalget, at:

1. Orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Blev drøftet, og taget til efterretning.

Fraværende:

Kristian Moberg (V).

109 - Opfølgning på budget 2020-2023

Sagsfremstilling

Nærværende sagsfremstilling er fjerde status på implementering af aftalen om budget 2020-2023 i forhold til såvel aftaleteksten som de vedtagne politiske ændringsforslag.

Af vedhæftede bilag 1 fremgår en status på implementeringen af initiativerne i aftaleteksten, mens bilag 2 giver en oversigt over status på implementeringen af de vedtagne politiske ændringsforslag.

Bilag 2 indeholder en opfølgning på 53 ændringer, hvoraf 26 er implementeret på nuværende tidspunkt. For de resterende 27 ændringer er den fortsatte proces hen i mod en implementering kort beskrevet under kolonnen "statustekst".

Generelt er en række tiltag forsinket som følge af COVID-19.

Specifikt i forhold til Social- og sundhedsudvalget indeholder bilag 2 seks ændringer, hvoraf to er implementeret, mens fire er i fortsat proces.

Sagen er sendt i høring i Handicaprådet og Ældrerådet. Eventuelle høringsvar fremsendes til udvalgets medlemmer snarest muligt.

Handicaprådets høringssvar:

Handicaprådet tager punktet til efterretning.

Ældrerådets høringssvar:

Udvalget skal tage stilling til den fjerde status på implementeringen af budget 2020-2023.

På Ældreområdet handler det om ledsagelse til læge, ambulatoriebesøg mv. pga. nedlæggelsen af Klippekortordningen besparelse på 3 mio. kr. Besparelsen på Værdighedsmidlerne på 1.35 mio. kr., hvor resten af budgettet omlægges til drift, samt afsættelse af tilstrækkeligt budget til Ældrerådsarbejdet.

Alle tiltag er implementeret og det eneste hængeparti er udrulning af skærmbesøg, som er forsinket pga. Corona.

Ældrerådet tager orienteringen til efterretning.

Økonomi

Nærværende sag har ingen bevillingsmæssige konsekvenser. Eventuelle afledte bevillingsmæssige konsekvenser behandles i sagen om budgetopfølgning pr. 30. september 2020, der behandles på samme møde.

Indstilling

Center for Økonomi fremsender fjerde status på implementering af aftalen om budget 2020-2023 til orientering for Social- og sundhedsudvalget.

Beslutning

Taget til efterretning.

Fraværende:

Kristian Moberg (V).

- Bilag 1. Opfølgning på aftaletekst pr. 30. september 2020
- Bilag 2. Opfølgning på politiske ændringsforslag vedtaget med budget 2020-2023 pr. 30 september 2020

110 _ Indgåelse af kontrakt vedrørende tilsyn med omsorgscentre, friplejecentre, aktivitets- og beskæftigelsestilbud, Rehabiliteringsafdelingen og Træningsområdet

Sagsfremstilling

I denne sag orienteres Social- og Sundhedsudvalget om, at der er gennemført en tilbudsindhentning for det driftsorienterede tilsyn med Frederikssund Kommunes omsorgscentre, friplejecentre, tilbud om beskyttet beskæftigelse, aktivitets- og samværstilbud, Rehabiliteringsafdelingen og Træningsområdet.

Sagen behandlede samtidigt i Velfærdsudvalget og Social- og Sundhedsudvalget.

Frederikssund Kommune har siden 2017 haft kontrakt med Socialtilsyn Hovedstaden om varetagelse af tilsynsopgaven på omsorgscentre, friplejecentre og i tilbud om beskyttet beskæftigelse samt aktivitets- og samværstilbud. Kontrakten udløber ved udgangen af 2020, hvorfor der i efteråret 2020 har været gennemført en tilbudsindhentning, som udover de nævnte områder også har omfattet tilsyn med Rehabiliteringsafdelingen og Træningsområdet.

Tilsynsopgaven ligger under tærskelværdien for udbudspligt, og der er derfor alene foretaget en såkaldt tilbudsindhentning. Kommunen har i den forbindelse indbudt tre leverandører, som har givet bud på opgaven. Det drejer sig om BDO, Socialtilsyn Hovedstaden og firmaet Akkrediteringsrådgiverne ved Nethe Britt Jorck.

Frederikssund Kommune har evalueret tilbuddene og har her lagt vægt på pris, tilsynsmetode/løsning samt referencer/kompetencer.

Samlet set har administrationen vurderet, at BDO har afgivet det bedste tilbud. BDO's tilbud indeholdt ud over en lavere pris også nogle gode løsninger og referencer i forhold til tilsynsvaretagelsen. Socialtilsynet Hovedstaden lå i forhold til metode og kompetencer på niveau med BDO, men til en forholdsvis højere pris. Akkrediteringsrådgiverne afgav ikke et fyldestgørende tilbud.

Kommunen betaler i dag ca. 400.000 kr. årligt for varetagelse af tilsynsopgaven. Overgangen til BDO vil medføre en årlig besparelse på ca. 100.000 kr.

BDO vil blive tildelt aftalen fra 1. januar 2021, og aftalen vil gælde et år med mulighed for, at Frederikssund Kommune kan forlænge aftalen tre gange et år.

Det bemærkes afslutningsvist, at det følger af kommunens indkøbspolitik, at det kun er udbud, der har en årlig kontraktværdi på over 10 mio. kr., eller udbud som vil medføre ændring af kvalitetsniveau for kommunens borgere, der skal forelægges til politisk godkendelse. Dette har ikke været vurderingen her, hvorfor sagen alene forelægges til orientering.

Sagen er sendt i høring i Ældrerådet og Handicaprådet. Eventuelle høringssvar fremsendes til udvalgets medlemmer hurtigst muligt.

Handicaprådets høringssvar:

Handicaprådet tager orienteringen til efterretning.

Ældrerådets høringssvar:

I denne sag orienteres Social- og Sundhedsudvalget om, at der er gennemført en tilbudsindhentning for det driftsorienterede tilsyn med Frederikssund Kommunes omsorgscentre, friplejecentre, tilbud om beskyttet beskæftigelse, aktivitets- og samværstilbud, Rehabiliteringsafdelingen og Træningsområdet

Ældrerådet ser det som meget positivt at der har været tilbudsindhentning tre steder og at der er lagt vægt på tilsynsmetode/løsning – samt referencer/kompetencer og at aftalen er etårig, med mulighed for forlængelse som beskrevet.

Ældrerådet bemærker, at tilbuddet giver en besparelse på kr. 100.000 kr. og tager orienteringen til efterretning

Økonomi

Orientering om tilbudsindhentning på tilsyn af plejecentre, tilbud om beskyttet beskæftigelse mv. har ingen bevillingsmæssige konsekvenser. Besparelse ved den nye aftale vil indgå som del af effektivisering af brugen af konsulenttydelser i budget 2021-2024 (handlekatalogforslag 005C Konsulentindkøb).

Indstilling

Direktøren for Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed indstiller til Social- og Sundhedsudvalget, at:

1. Orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Taget til efterretning.

Fraværende:

Kristian Moberg (V).

111 - Status for COVID-19 på Social- og Sundhedsudvalgets område

Sagsfremstilling

Siden COVID-pandemiens start i marts 2020 har Frederikssund Kommune på en lang række områder arbejdet på en anden måde – det gælder både måden hvorpå vi har tilrettelagt eksisterende tilbud samt løsningen af en række nye opgaver. Denne sag giver et overblik over, hvordan Frederikssund Kommune i dag arbejder med COVID-19 generelt, såvel som på Social- og Sundhedsudvalgets område. Der gives tilsvarende statusser målrettet alle relevante fagudvalg i november måned.

Statussen er todelt, og omfatter dels det generelle arbejde med COVID-19 på tværs af hele kommunen, dels arbejdet på udvalgets konkrete område under hensyntagen til pandemien. Statussen på Social- og Velfærdsudvalgets område følger dermed op på de hidtidige sager udvalget har fået vedr. COVID-19 den 4. maj 2020 og den 10. og den 31. august 2020. Se vedlagte status.

Indsatsen har siden marts måned løbende ændret sig fra regeringsbestemt nedlukning med en hverdag præget af centralt udstukne retningslinjer, til en genåbning, hvor vi i dag lokalt skal finde brugbare og mere permanente løsninger under hensyn til nye krav om afstand, hygiejne og adfærd. Omvendt kender vi i dag i langt højere grad end i marts pandemiens karakter og følger.

Det generelle beredskabsarbejde med COVID-19 er struktureret i tre spor, som griber ind i og understøtter hinanden:

a) Effektiv styring og håndtering af forhold, der knytter sig til pandemien, herunder organisation, samarbejde på tværs af kommune, overvågning og kommunikation.

b) Forebyggende tiltag, som forhindrer smittespredning, herunder hygiejne, afstand og adfærd, rengøring, brug af værnemidler og systematisk tests.

c) Inddæmmende tiltag, når borgere eller medarbejdere får COVID, herunder håndtering af udbrud og mulighed for isolation.

Det generelle beredskabsarbejde løftes i en særskilt tværgående organisering for at sikre et fortsat fokus og en effektiv håndtering af arbejdet med COVID-19.

Social- og Sundhedsområdet har stort set været åbent i hele COVID-19 perioden, om end de fleste tilbud kun fungerede på nødberedskab i marts måned. Siden medio april har området gradvist åbnet mere og mere under hensyntagen til smitteforebyggende foranstaltninger som fx afstandskrav, brug af værnemidler og et øget fokus på sygdom og test.

Sagen er sendt i høring i Handicaprådet og Ældrerådet. Eventuelle høringssvar fremsendes til udvalgets medlemmer snarest muligt.

Handicaprådets høringssvar:

I forhold til det generelle arbejde med COVID-19, undrer det Handicaprådet, at muligheden for isolationspladser udelukkende er blevet brugt af én borger. Hvad er baggrunden for det? Er kommunens borgere, som er smittet med COVID og som følge heraf eller af andre grunde har behov for at gå i isolation, men ikke har de nødvendige faciliteter hertil i hjemmet, blevet tilstrækkeligt orienteret herom? Handicaprådet undrer sig desuden over, at Rådgivningshuset og socialpsykiatrien IKKE er beskrevet – formentlig ved en fejl.

Ældrerådets høringssvar:

Ældrerådet tager orienteringen til efterretning.

Vi noterer os at det oprettede sundhedsberedskab samarbejder og koordinerer løbende med lokale aktører, herunder bl.a. de praktiserende læger, Campus Frederikssund og Frederikssund Erhverv.

Både den interne og eksterne kommunikation er opprioriteret i forløbet. Kommunens hjemmeside og Facebook er løbende opdateret med information om COVID – både med information fra Frederikssund Kommune og materiale fra de centrale sundhedsmyndigheder.

Ældrerådet noterer sig ligeledes at de 4 genåbnede brugerstyrede centre, stadig overholder de opstillede krav og kan holdes åbne og at det 5. og sidste forventes åbnet i november.

Økonomi

Den konkrete sag har ingen bevillingsmæssige konsekvenser. Bevillingsmæssige konsekvenser i relation til Covid-19 er behandlet i de løbende budgetopfølgninger.

Indstilling

Konstitueret centerchef for Sundhed og Forebyggelse indstiller over for Social- og Sundhedsudvalget, at:

1. Orientering om status for arbejdet under COVID-19 tages til efterretning.

Beslutning

Orienteringen taget til efterretning.

Fraværende:

Kristian Moberg (V).

- Notat - Status for COVID-19_SSU

112 - Meddelelser

Sagsfremstilling

Kommende arrangementer indenfor udvalgets område:

Meddelelser:

- Ansøgning til Socialtilsynet, Skibbyhøj. Ansøgningsskema er vedlagt som bilag.

- Oversigt over KL's Sundheds- og Ældreudvalgs besøg i kommuner i 2021 er vedlagt som bilag.
- Status foreningen LUFT
- Julefrokost?

Beslutning

Taget til efterretning.

Fraværende:

Kristian Moberg (V).

- ansoegningsskema til vurdering af vaesentlig aenrdring (1)_1.docx
- Oversigt over KL's Sundheds- og Ældreudvalgs besøg i kommuner i 2021
- Sagsliste Social- og Sundhedsudvalget 2. november 2020

113 - Lejemål på Kongshøj Allé (Lukket punkt)

Orienteringen taget til efterretning.

Fraværende:

Kristian Moberg (V).