

Velfærdsudvalget 2018-2021s møde den 03. november 2020

Via Skype kl. 08.30

Referat

99 - Godkendelse af dagsorden

Beslutning

Godkendt.

100 - 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 plejehjemmene.

- 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

Indstillingens punkt 1 blev drøftet.

Indstillingens punkt 2 godkendt.

- Retningslinjer for det gode samarbejde med pårørende

101 _ Beboerrådsmøder på omsorgscentre

Sagsfremstilling

På Dialogmødet mellem Ældrerådet og Velfærdsudvalget den 8. september 2020 gav Ældrerådet udtryk for at have oplevet ikke at blive indkaldt til beboer- og pårørendemøder på kommunens omsorgscentre.

I denne sag orienteres Velfærdsudvalget om den nuværende model for beboer- og pårørendemøder samt en status på afholdte møder i 2020.

Nuværende model for afholdelse af beboer- og pårørendemøder

Der afholdes kvartalsvise beboermøder i de enkelte boenheder/huse. Formålet med møderne er at sikre beboernes indflydelse på dagligdagen og at fremme trivsel og samarbejde mellem beboere og personale.

På møderne drøftes for eksempel planlægning af højtider, lokale arrangementer og ønsker til menuen. Derudover gives lokale informationer fra ledelsen samt generelle informationer, som er gældende for alle afdelinger.

Herudover afholdes halvårlige møder, som er for både pårørende og beboere. Det ene møde afholdes typisk i de enkelte boenheder, mens det andet afholdes som et stort fællesmøde på det enkelte center. Formålet er at orientere om forhold, der har fælles relevans og at drøfte emner af fælles interesse. Det kan for eksempel være aktiviteter, rutiner, samvær, traditioner, planlægning eller ønsker om nye tiltag.

På alle møder skal repræsentanter for Ældrerådet inviteres. Herudover blev det på Velfærdsudvalgets møde den 4. juni 2019 (sag 58) besluttet, at politikerne inviteres med på et af de to halvårlige pårørendemøder.

Møderne med politisk deltagelse fastlægges en gang årligt. Dagsordenen til mødet udarbejdes af centerlederen i samarbejde med administrationen. I udarbejdelsen af dagsordenen skal beboere og pårørende høres.

Status på afholdte beboerrådsmøder 2020

Omsorgscentrene afholdte de planlagte beboerrådsmøder i 1. kvartal 2020. Der er tvivl om, hvorvidt Ældrerådsmedlemmerne har været inviteret til disse møder, da der ikke kan findes dokumentation herfor. Såfremt Ældrerådsmedlemmerne ikke har været inviteret til disse møder, er der tale om fejl, som omsorgscentrene vil have fokus på ikke sker igen.

Fra 2. kvartal og frem har COVID-19 situationen vanskeliggjort afholdelse af beboerrådsmøder, i særlig grad møder med deltagelse af eksterne deltagere.

Omkring de kvartalsvise beboerrådsmøder har der bl.a. har været afholdt møder i mindre afdelinger, for at undgå store forsamlinger og ligeledes har enkelte planlagte møder helt været aflyst. Pårørende har siden foråret kun måtte komme på besøg i beboernes lejligheder og dermed ikke opholde sig på fællesarealer. De planlagte pårørendemøder har derfor alle været aflyst. Som konsekvens heraf, har der heller ikke været udsendt invitationer til Velfærdsudvalgets og Ældrerådets medlemmer til disse møder.

Omsorgscentrene har planlagt egentlige beboerrådsmøder eller mindre husmøder for resten af året. Omsorgscentrene vurderer løbende Sundhedsstyrelsens retningslinjer i forhold til muligheden for at invitere pårørende og Ældrerådsmedlemmer, og udvalgsmedlemmer til de kommende møder.

Så snart situationen tillader det, vil møderne blive genoptaget efter den nuværende model.

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:

Orienteringen om beboerrådsmøder på plejehjemmene tages til efterretning, med følgende kommentarer.:

Hvis en leder på et omsorgscenter skulle være i tvivl om, hvem det er, der skal modtage invitationen til at deltage i et møde, vil det måske være en ide at bede om en kopi af indkaldelsen til en central mailadresse. Alle mødeindkaldelser kunne sendes til Ældrerådets formands mailadresse for at sikre, at vi altid får underretning om møder.

Økonomi

Orienteringspunktet Beboerrådsmøder på omsorgscentre har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Indstilling

Direktøren for Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed indstiller til Velfærdsudvalget, at:

1. Tage orienteringen til efterretning.

Beslutning

Taget til efterretning.

102 - Venteliste til plejeboliger

Lovgrundlag

Lov om social service.

Lov om almene boliger.

Sagsfremstilling

I denne sag orienteres Velfærdsudvalget om reglerne for venteliste og tildeling af plejebolig samt administrationen heraf i Frederikssund Kommune.

Reglerne for venteliste til plejehjem og plejeboliger er reguleret af lov om social service §§ 192 og 192a samt lov om almene boliger §§ 54a, 58a og 58b. Reglerne er nærmere fastsat i bekendtgørelse om plejehjem og beskyttede boliger (BEK nr. 1324 af 10/12/2014) samt bekendtgørelse om udlejning af almene boliger m.v. (BEK nr 1360 af 28/11/2018). Reglerne er i Frederikssund Kommune udmøntet i kvalitetsstandard for plejebolig.

Ifølge loven skal kommunerne tilbyde ældre, der har særligt behov for en plads på et plejehjem eller en almen plejebolig, en sådan plads eller bolig senest 2 måneder efter optagelse på en venteliste. Garantien gælder dog ikke, hvis den ældre har valgt et bestemt plejehjem eller en bestemt almen plejebolig.

Når man er visiteret til en plejebolig i Frederikssund Kommune, kan man vælge at komme på garantiventelisten. Dette er en venteliste til en plejeboligplads på et vilkårligt omsorgscenter i Frederikssund

Kommune. Kommunen tilbyder borgeren en plejebolig senest to måneder efter, at man er kommet på listen.

Hvis man ønsker at stå på venteliste til en plejebolig på et specifikt omsorgscenter, så giver Frederikssund Kommune ikke to måneders garanti. Man kan vælge at stå på venteliste til flere forskellige specifikke omsorgscentre. Dette vil ofte betyde, at man hurtigere får et tilbud om plejebolig end, hvis man kun er skrevet op ét sted.

Tildeling af bolig

Ledige boliger tildes de borgere, der har det største behov, og en vurdering af, hvem der har størst behov skal altid være individuel og konkret. Der kan dog skitseres følgende overordnede prioriteringer:

1. Alt andet lige, så prioriteres først de borgere som har et "uopsætteligt behov" for bolig. Ved uopsætteligt behov forstås, at en borger er til fare for sig selv eller andre. Til den kategori kan f.eks. høre borgere som forlader hjemmet, ikke færdes sikkert i trafikken, og hvor anvendelse af GPS ikke er mulig. Det kan også inkludere borgere, som uforvarende er til fare for sig selv eller andre grundet adfærd i eget hjem, eksempelvis brandfare, fald med

videre grundet svigtende fysiske eller kognitive evner inklusive hukommelse. Endelig så kan et behov også vurderes som uopsætteligt, hvis en borger kun kan være i hjemmet med hjælp fra pårørende og den pårørende belastes i en grad, hvor det er konkret fysisk eller psykisk skadeligt for den pårørende trods aflastning og afløsning.

2. Dertil prioriteres borgere med ophold på hospitalet eller en midlertidig plads også højt. Hvis man her ikke kan komme hjem i egen bolig, vil man som udgangspunkt få tilbudt den næste ledige plejebolig. Borgere på midlertidig plads prioriteres særligt højt, når der er pres på pladserne, men borgere med uopsættelige behov med fare for personskade prioriteres dog altid højest. Når man har en midlertidig plads skal man principielt stå på garantiventeliste, og hvis man ikke ønsker at tage imod kommunens første tilbud om den konkrete plejebolig på grund af beliggenhed eller lignende, vil man principielt ikke længere kunne blive på sygehuset eller den midlertidige plads. I stedet skal man tilbage i sit eget hjem og vente på næste tilbud om plejebolig – principielt uanset funktionsnedsættelsen og forholdene i hjemmet.
3. Dernæst prioriteres ofte borgere, hvor muligheden for at levere støtte i en plejebolig er bedre end de muligheder, der er for at levere støtte i borgerens nuværende hjem. Også selvom mulighederne for at levere støtte i hjemmet uden for plejebolig er blevet væsentligt bedre de senere år.
4. Sidst prioriteres borgere efter andre hensyn og meget forskelligartede hensyn. Det kan dreje sig om, hvor længe man har stået på venteliste, rent økonomiske hensyn, eller konkrete sociale forhold, så som geografisk afstand til pårørende, eller eventuelt hvorvidt man har en gammel ven eller bekendt som i forvejen bor på et givent plejecenter.

De ovenstående overordnede retningslinjer giver ikke altid i sig selv en konklusion på, hvem der skal prioriteres først. Der opstår derfor jævnligt dilemmaer, hvor meget forskellige former for behov skal opvejes mod hinanden individuelt og konkret på grundlag af jura, politiske mål, faglighed, teknologi og økonomi. Dertil kan der opstå en række dilemmaer i kommunikationen med pårørende og eventuelt borgeren selv. Af forståelige grunde vurderer borgeren eller pårørende ofte egne behov højt. I sådanne tilfælde har kommunen ikke mulighed for at forklare, hvorfor andre borgere er prioriteret højere, hvis det medfører afsløring af personlige oplysninger, hvilket kan besværliggøre dialogen.

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:

Velfærdsudvalgt orienteres i denne sag, om reglerne og tildelingen af plejehjemsboligerne i Frederikssund.

Der er en konkret venteliste, men tildelingen afgøres altid af behovet for en plejehjemsbolig.

Ældrerådet bakker op om de beskrevet kriterier, da borgernes behov altid må komme forud for et nummer på ventelisten.

Økonomi

Orienteringspunktet Venteliste til plejeboliger har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Indstilling

Direktøren for Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed indstiller til Velfærdsudvalget, at:

1. Orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Taget til efterretning.

103 - Status på samarbejdet med Attendo

Lovgrundlag

Sundhedsloven Fripnejeboligloven

Sagsfremstilling

I denne sag forelægges Velfærdsudvalget opfølgning på samarbejdet med Attendo Lærkevej.

På Velfærdsudvalgsmøde den 6. oktober 2020 (sag 97) blev udvalget forelagt tilsynsrapport fra Styrelsen for Patientsikkerhed for friplejecenter Attendo Lærkevej vedrørende tilsynsbesøg den 2. mart 2020 til drøftelse. Udvalget ønskede i den forbindelse en orientering om samarbejdet på næstkommende udvalgsmøde, herunder at administrationen forholder sig til Attendos opmærksomhedspunkter omkring samarbejdet, som de er fremstillet i brevet fra Attendo, der blev mailet til udvalget den 2. oktober 2020. Udvalget ønsker forelagt ressourceforbruget ift. at varetage sundhedslovsydelser og kompetenceudvikling på Attendo.

Notat fra Attendo Lærkevej omkring samarbejdet

I forbindelse med Velfærdsudvalgets møde den 6. oktober 2020 fremsendte Attendo Lærkevej en mail, hvori de afgav bemærkninger omkring samarbejdet med Frederikssund Kommune. I mailen gør Attendo Lærkevej opmærksom på, at der ved ibrugtagning af det nye omsorgscenter har været behov for at etablere rutiner og arbejdsgange samt at opbygge journaler på plejehjemmets beboere. Attendo Lærkevej mener ikke, at denne opgave har været løftet tilstrækkeligt af Frederikssund Kommune i forhold til de prioriterede sygeplejefaglige ressourcer og kompetencer.

Attendo har valgt at anvende samme dokumentationssystem som Frederikssund Kommune for at sikre gode forudsætninger for samarbejdet mellem Lærkevej og Frederikssund Kommune. I udgangspunktet er det Attendos ansvar at sikre undervisning og oplæring af deres medarbejdere. Dette gælder også den sundhedsfaglige borgerjournal Cura og Fælles Sprog III (FS3). Undervejs i samarbejdet har det imidlertid vist sig nødvendigt med undervisning fra Frederikssund Kommune i begge systemer for at understøtte patientsikkerheden. Derudover har det været nødvendigt med undervisning i Cura fra Frederikssund Kommunes side, da kommunens anvender en version af Cura tilpasset Frederikssund Kommune. Frederikssund Kommunes systemadministrator og dokumentationskonsulent har derfor minimum to gange undervist på Lærkevej. Derudover har superbrugere i Cura fra Døgnglejen, Pedershave og De Tre Ege undervist medarbejderne på Attendo minimum to gange, ligesom der er afholdt møder med teamleder omkring brugen af Cura minimum seks gange.

Attendo Lærkevej og Frederikssund Kommune har længe arbejdet på at indgå en samarbejdsaftale om de sundhedsfaglige opgaver. Et udkast til aftale blev udarbejdet i planlægningsfasen, men den seneste aftale er endnu ikke underskrevet, blandt andet grundet skift i ledelsen hos Attendo Lærkevej. Grundlaget for samarbejdsaftalen er Notat vedr. fastsættelse af døgntakst for Attendos friplejeboliger i Frederikssund, hvor det fremgår, at plejepersonalet på friplejehjemmet kan varetage opgaver, som ligger i snitfladen mellem serviceloven og sundhedsloven, og som i Frederikssund Kommunes plejecentre varetages af SOSU-assistenten og SOSU-hjælperen. Formålet er, at beboerne på Attendos friplejehjem vil opleve en sammenhængende pleje. Notatet er godkendt på Byrådsmøde den 30. august 2017 (sag 152).

Sygeplejerskestillingerne har været vakante i flere perioder, hvorfor håndteringen af sygeplejefaglige opgaver har været varetaget af vikarer og af sygeplejersker fra Døgnglejen, som har været midlertidigt tilknyttet Attendo Lærkevej. Administrationen anerkender, at det under disse forhold har været vanskeligt at opnå den fornødne kontinuitet og stabilitet i forhold til levering af sygeplejen på Lærkevej.

I notatet skriver Attendo Lærkevej, at Frederikssund Kommune løser opgaver på Attendo Lærkevej i et omfang, der væsentligt overstiger den aftalte normeringsramme på tre sygeplejersker. Attendo er af den opfattelse, at dette skyldes, at der ikke har været det fornødne fremmøde siden opstarten, hvorfor der er opstået et efterslæb.

Sygeplejenormeringen er beregnet således, at én sygeplejerske kan varetage opgaver for 24 borgere. Altså har Attendo Lærkevejs kapacitet ikke fordret fremmøde af tre sygeplejersker før den 49. borger var indflyttet. Administrationen anerkender, at det har været en udfordring at besætte stillingerne som sygeplejersker og ikke mindst at fastholde dem i arbejdsstedet hos Attendo Lærkevej.

Over sommeren 2020 flyttede 20 beboere ind på Lærkevej, hvor kun en af tre sygeplejerskestillinger var besat. Dette har medført en særlig stor journalføringsopgave for Frederikssund Kommune.

Administrationen vurderer, at den begrænsede mulighed for delegering af sygeplejefaglige opgaver på Attendo Lærkevej sammenholdt med det store antal nye indflytninger har medført, at sygeplejerskernes opgaver har hobet sig op. Samtidig har sygeplejerskerne sikret, at alle 72 journaler er ajourført. Opgaverne kan ikke udføres alene af tre sygeplejersker. For at leve op til kommunens ansvar i forhold til de sundhedsfaglige opgaver på Attendo Lærkevej har det derfor været nødvendigt for Frederikssund Kommune at anvende ekstra ressourcer til opgaven. I perioden fra den 16. juni 2020, hvor ledelsen af sygeplejerskerne overgik fra Døgnplejen til Pedershave, til den 4. oktober 2020 er der anvendt 456,5 timer fra Pedershave, 584 timer fra Døgnplejen og 408 timer fra vikarbureau, altså i alt 1.448,5 timer.

I forhold til den begrænsede overdragelse af opgaver skriver Attendo Lærkevej, at det påhviler sygeplejerskerne at sikre tilstrækkelig oplæring, inden opgaven overdrages, hvilket efter deres opfattelse ikke finder sted i fornødent omfang. Den overdragende myndighed, i dette tilfælde Frederikssund Kommune, skal sikre, at de nødvendige kompetencer er til stede inden en opgave delegeres. Det er imidlertid Attendos ansvar at sikre uddannelse af medarbejderne, så de har de nødvendige kompetencer. Den begrænsede overdragelse af opgaver skyldes ifølge Attendo desuden, at Attendo som privat leverandør har pligt til at frasige sig ydelserne, hvis grundlaget for at overtage dem ikke foreligger i fx journalen.

Samarbejds møder

Den 7. oktober 2020 blev der afholdt samarbejds møde mellem Attendo Lærkevej og Frederikssund Kommune. På mødet blev blandt andet udfordringen omkring overdragelse af ydelser drøftet. Der blev nedsat en styregruppe og en arbejdsgruppe, som skal færdiggøre et notat, der indeholder praksis for overdragelse af opgaver. Overdragelse af forskellige typer af opgaver godkendes løbende sådan, at overdragelsen af disse opgaver kan foregå, når praksis omkring overdragelse heraf er fastlagt, i stedet for at vente til det samlede dokument foreligger. Social- og sundhedsassistenterne på Lærkevej må løse de opgaver, som overdragelsesdokumentet foreskriver, når dette foreligger. Indtil da skal overdragelser fortsat godkendes af ledelsen på Attendo Lærkevej.

Arbejdsgruppen har mødtes den 13. og 16. oktober 2020. Der er således indgået aftale om overdragelse af medicindispensering, medicinadministration og måling af vitale parametre. Aftalen er vedlagt som bilag. Bemærk, at der er tale om arbejdsdokument, hvor der på nuværende tidspunkt kun er indgået aftale for de ovenstående områder.

Svar på spørgsmål stillet af Poul Erik Skov Christensen

Efter Velfærdsudvalgets møde den 6. oktober har udvalgsmedlem Poul Skov Christensen ønsket at administrationen svarer på nogle uddybende spørgsmål omkring samarbejdet mellem Attendo og Frederikssund Kommune. Poul Erik Skov Christensen spørger således, hvilke kontrakter/aftaler, der er indgået mellem Attendo Lærkevej og Frederikssund Kommune.

På Velfærdsudvalgsmøde den 1. december 2016 (sag 110) anbefalede det daværende Velfærdsudvalg at indgå i et samarbejde med Attendo ud fra en enkel model, hvor der fastsættes en takst, men fx ikke indgås anvisningsaftale om boligerne. Anbefalingen blev tiltrådt på Økonomiudvalgsmøde den 7. december 2016 (sag 238).

På Byrådsmøde den 30. august 2017 (sag 152) godkendte Byrådet en takstmodel for det kommende friplejecenter. I samme sag fremgår model for levering af sygeplejeydelser.

Attendo Lærkevej og administrationen har tidligere arbejdet på en samarbejdsaftale, som endnu ikke er færdiggjort. Det forventes, at denne kan færdiggøres i kølvandet på notatet omkring overdragelse af opgaver. Administrationen har løbende afholdt møder med Attendo, hvor samarbejdet er blevet drøftet og behovet for konkrete aftaler er håndteret, eksempelvis i forhold til snitflader mellem Frederikssund Kommune og Attendo Lærkevej.

Derudover, er der indgået lokale aftaler imellem Attendo Lærkevej samt Voksenstøtte og Hjælpemidler, Træningsenheden og Hjælpemiddeldepotet omkring arbejdsgange for blandt andet visitation, træning og erhvervelse af hjælpemidler. Attendo skal desuden leve op til kommunens

kvalitetsstandarder.

Der er således ikke indgået formelle kontrakter med Attendo. Som udgangspunkt er det Byrådet, der har det politiske ansvar for at sikre indgåelse af kontrakter.

Poul Erik Skov Christensen spørger desuden ind til, hvorvidt der er udarbejdet anbefalede standardkontrakter, med afsæt i gældende lovgivning for etablering af friplejehjem. Etablering af friplejehjem reguleres af bekendtgørelse af lov om friplejeboliger. Bekendtgørelsen foreskriver, at en person, som er visiteret til en plejebolig har ret til frit at vælge at indgå lejeaftale med en friplejeboligleverandør så længe, at leverandøren er certificeret til at levere alle de tilbud, som opholdskommunen har truffet afgørelse om at personen skal tilbydes. Administrationen er ikke bekendt med, at der skulle være udarbejdet standardkontrakter til brug i samarbejde mellem friplejeboliger og kommune.

Efter administrationens oplysninger er Attendo Lærkevej det første friplejehjem i Danmark, som er opført efter den gældende lovgivning. Administrationen har derfor ikke kunnet hente inspiration og hjælp fra andre kommuner, ligesom KL ikke har kunnet bistå Frederikssund Kommune.

Administrationen har i 2016 søgt rådgivning hos Kammeradvokaten omkring samarbejde med Attendo. På baggrund af rådgivningen udarbejdede administrationen et notat, der indeholder de overordnede rammer for friplejeboliger, herunder reglerne for anvisningsret og deponering, de udbudsretlige aspekter samt tre modeller for et samarbejde med en friplejeboligleverandør.

Notatet er præsenteret for Velfærdsudvalget den 1. december 2016 (sag 110).

Tidslinje

På Velfærdsudvalgsmøde den 18. august 2016 (sag 69) blev der forelagt en status på Attendos plan om at opføre friplejeboliger i Frederikssund Kommune.

På Velfærdsudvalgsmøde den 1. december 2016 (sag 110) anbefalede det daværende Velfærdsudvalg at indgå i et samarbejde med Attendo ud fra en enkel model, hvor der fastsættes en takst, men fx ikke indgås anvisningsaftale om boligerne. Vedlagt sagen er også notat vedrørende de overordnede rammer for friplejeboliger, herunder reglerne for anvisningsret og deponering, de udbudsretlige aspekter. Anbefalingen blev tiltrådt på Økonomiudvalgsmøde den 7. december 2016 (sag 238).

På Byrådsmøde den 30. august 2017 (sag 152) godkendte Byrådet en takstmodel for det kommende friplejecenter. I sagen fremgår det, hvordan taksten er fastlagt, ligesom modellen for levering af sygeplejeydelser fremgår.

På Velfærdsudvalgsmøde den 8. maj 2018 (sag 43) blev udvalget forelagt en status på Attendos byggeri og samarbejdet med Attendo.

Styrelsen for patientsikkerhed afholdte den 12. november 2019 reaktivt tilsyn hos Attendo Lærkevej. Tilsynsrapporten, hvori det fremgik, at der på Attendo Lærkevej var kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden, blev sendt til udvalget til orientering fredag den 31. januar 2020.

Styrelsen for patientsikkerhed afholdt igen tilsynsbesøg hos Attendo Lærkevej den 2. marts 2020.

På Velfærdsudvalgsmøde den 3. marts 2020 (sag 34) blev udvalget orienteret om opfølgning på tilsynet den 12. november 2019 til orientering, herunder Attendos arbejde med en handleplan for forbedring af tilsynets resultater.

På Velfærdsudvalgsmøde den 5. maj 2020 (sag 60) blev udvalget orienteret om opfølgning på tilsynet den 2. marts 2020 til orientering. Her orienteredes udvalget blandt andet om, at Attendo ikke havde modtaget den færdige rapport fra tilsynet.

På Velfærdsudvalgsmøde den 11. august 2020 (sag 80) blev udvalget orienteret om opfølgning på tilsynet til orientering, herunder status på samarbejdet med Attendo. Her orienteres udvalget blandt andet om, at ledelsen af sygeplejerskerne flyttes fra Døgnglejen til Pedershave.

Den 17. september 2020 fremsendte Attendo Lærkevej tilsynsrapporten fra Styrelsen for Patientsikkerhed for tilsynsbesøg den 2. marts 2020 til Frederikssund Kommune, hvorefter rapporten blev sendt til udvalgets

medlemmer via mail. Styrelsen for Patientsikkerhed har oplyst, at man sendte tilsynsrapporten til Attendo Lærkevej den 13. juli 2020.

På Velfærdsudvalgsmøde den 6. oktober 2020 (sag 97) blev udvalget forelagt tilsynsrapport fra Styrelsen for Patientsikkerhed for friplejecenter Attendo Lærkevej vedrørende tilsynsbesøg den 2. marts 2020 til drøftelse.

Styrelsen for patientsikkerhed afholdt igen tilsynsbesøg hos Attendo Lærkevej den 20. oktober 2020. I tillæg til det sundhedsfaglige tilsyn blev der også gennemført et ældretilsyn. Styrelsen forventer, at udarbejdelse af tilsynsrapport og konklusioner på tilsynet kan tage op til tre måneder fra afholdelse af besøget.

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

Handicaprådets høringssvar:

Handicaprådet tager orienteringen til efterretning.

Ældrerådets høringssvar:

I forbindelse med drøftelserne om tilsynsrapporten fra Styrelsen for Patientsikkerhed for friplejecenter Attendo Lærkevej vedrørende tilsynsbesøg den 2.marts 2020, ønskede Velfærdsudvalget en opfølgning på samarbejdet mellem Frederikssund Kommune og Attendo samt ressourceforbruget af sygeplejetimer.

Det ser ud til at de problemer der er opstået i samarbejdet både handler om, at de af Frederikssund Kommune leverede sygeplejetimer har været præget af flere udskiftninger og at man ikke har været enige om uddelegering af opgaver, som har indflydelse på, - hvornår og hvem der skal udføre opgaverne! Der har været afholdt et møde den 7.oktober, hvor der blev nedsat en styregruppe og en arbejdsgruppe, som skal færdiggøre overdragelsen af opgaver.

Ældrerådet kan kun anbefale at opgaveoverdragelsen sker hurtigst muligt, selvom det vil koste ekstra sygeplejetimer.

Ældrerådet har desværre ikke haft det opfølgende tilsyn på Attendo til høring, hvilket vi beklager meget.

Økonomi

Samarbejde med Attendo 2020 har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Indstilling

Direktøren for Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed indstiller til Velfærdsudvalget, at:

1. Orienteringen tages til efterretning

Beslutning

Taget til efterretning, idet udvalget ønsker at omkostningerne i forbindelse med samarbejdet med Attendo synliggøres fra 2021.

- Overdragelse af sundhedslovsydelser på Friplejehjemmet Lærkevej Arbejdsversion

104 _ Praksis for håndtering af klagesager

Sagsfremstilling

På foranledning af henvendelse fra formand i Social- og Sundhedsudvalget Susanne Bettina Jørgensen samt formand i Velfærdsudvalget Inge Messerschmidt orienteres udvalget 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 byrådspolitikere. 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 uhensigtsmæssig adfærd fra personalets side, eller om der er tale om arbejdsgange, der skal laves om. Derudover kan klager bunde i misforståelser, fejlkommunikation 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 byrådspolitikere.

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 halvårlige 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 Velfærdsudvalget 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 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 eller medarbejdere i administrationen. Desuden kan klagerne også komme via byrådspolitikere. 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 borgmestre og byrådspolitikere. 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 byrådspolitikere

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 gentagende 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 Socia- 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, såfremt 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 Velfærdsudvalget, at:

1. Orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Taget til efterretning.

105 - Sagsbehandlingstider i Voksenstøtte og Hjælpemidler

Lovgrundlag

Lov om social service.

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

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 i 2020 ikke kunnet leve op til målet om, at sagsbehandlingsfristerne overholdes i 80-90 procent af sagerne. 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 - brugerstyret 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.

Rengøring efter § 83 hører Velfærdsudvalgets område, hvorfor denne bestemmelse gennemgås nedenfor. De øvrige bestemmelser hører under Social- og Sundhedsudvalgets område.

Den primære årsag til, at sagsbehandlingsfristen vedrørende rengøring ikke er overholdt i 80-90 procent af sagerne, er, at der i perioder er spidsbelastningsperioder i sager, som kræver sundhedsfaglig myndighedskompetence. I sådanne perioder prioriteres det at overholde sagsbehandlingsfristerne der, hvor en forlænget sagsbehandling ellers kunne have konkrete sundhedsmæssige konsekvenser for borgerne. Derfor prioriteres sager vedrørende hjælpemidler og personlig pleje som regel før sager om rengøring. Der gøres opmærksom på, at der pt. er særligt lang ventetid i sagsbehandling på grund af COVID-19-nedlukning i foråret 2020, og også

fordi afdelingens sundhedsfaglige personale har været inddraget i driften på ældreområdet. Udfordringen med sagsbehandling af rengøring efter § 83 går dog tilbage fra før COVID-19 og bør derfor adresseres.

Voksenstøtte og Hjælpemidler arbejder målrettet på at nedbringe sagsbehandlingstiden i forbindelse med rengøring og har blandt andet gennemført en omorganisering i mindre teams. Derudover arbejdes med andre tiltag i sagsbehandlingen, som forventes at kunne bidrage til en effektivisering af sagsbehandlingen, så borgerne oplever at hurtigere svar. Udvalget vil blive orienteret om status på arbejdet med sagsbehandlingstiderne medio 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 Hjælpemidler 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:

Som der står i sagsfremstillingen, er det vigtigt, at borgerne kan regne med de sagsbehandlingstider, som er besluttet af Byrådet og som er angivet på kommunens hjemmeside.

Ældrerådet ser derfor med alvor på, at administrationen i de seneste 3 år ikke har været i stand til at overholde tidsfristen på et så vigtigt område som § 83 – rengøring. Her er ikke i sig selv nogen kompleksitet i sagerne, som burde give anledning til forlænget sagsbehandlingstid.

Når nu imidlertid sagerne står, som de gør, har Ældrerådet forståelse for at sager om hjælpemidler og personlig pleje prioriteres før rengøring.

Ældrerådet ser frem til, at det planlagte arbejde med nedbringelse af sagsbehandlingstiderne bærer frugt, så borgerne igen kan regne med det, der er besluttet politisk og fremgår af kommunens hjemmeside også er gældende i praksis.

Økonomi

Udvalgssag om sagsbehandlingstider i Myndighed har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Indstilling

Direktøren for Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed indstiller til Velfærdsudvalget, at:

1. Tage orienteringen til efterretning.

Beslutning

Taget til efterretning.

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

106 - Budgetopfølgning pr. 30. september 2020 - VEL

Lovgrundlag

Lov om kommunernes styrelse § 40

Sagsfremstilling

Budgetopfølgningen per 30. september 2020 giver anledning til et forventet mindreforbrug på 1,5 mio. kr., hvoraf forventet mindreudgifter som følge af COVID-19 udgifter udgør 1,2 mio. kr.

Social Service

Budgetopfølgningen per 30. september giver anledning til en negativ tillægsbevilling på 0,3 mio. kr.

Mindreforbruget fordeler sig på begravelseshjælp, svarende til 0,2 mio. kr. og befordringsgodtgørelse, svarende til 0,1 mio. kr.

Ældreområdet

Budgetopfølgningen per 30. september resulterer i et forventet mindreforbrug på 1,2 mio. kr., hvilket giver anledning til en negativ tillægsbevilling på 1,2 mio. kr.

Mindreforbruget skyldes, at de forventede merudgifter som følge af COVID-19 er nedjusteret med 1,2 mio. kr. siden sidste budgetopfølgning.

For en nærmere gennemgang henvises til vedlagte bilag: Budgetopfølgning pr. 30. september 2020 - VEL

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

Handicaprådets høringssvar:

Handicaprådet tager opfølgningen til efterretning.

Ældrerådets høringssvar:

Budgetopfølgningen pr 30. september 2020 giver anledning til et forventet mindreforbrug på 1,5 mio. kr., hvoraf forventet mindreudgifter som følge af COVID-19 udgifter udgør 1,2 mio. kr. . Forvaltningen indstiller, at en egentlig tillægsbevilling på -1,5 mio. kr. godkendes. Ældrerådet tager indstillingen til efterretning.

Økonomi

Budgetopfølgningen giver anledning til en egentlig tillægsbevilling på -1,5 mio. kr. vedrørende serviceudgifter.

Indstilling

Direktøren for Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed indstiller, at Velfærdsudvalget over for Økonomiudvalget og Byrådet anbefaler, at:

1. Egentlig tillægsbevilling på -1,5 mio. kr. godkendes.

Beslutning

Anbefales.

- Budgetopfølgning pr. 30. september 2020 - VEL

107 - 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 Velfærdsudvalget 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 høringssvar fremsendes hurtigst muligt til udvalgets medlemmer.

Handicaprådets høringssvar:

Handicaprådet tager orienteringen til efterretning.

Ældrerådets høringssvar:

Velfærdsudvalget får her fjerde status på implementering af aftalen om budget 2020-2023 i forhold til såvel aftaleteksten som de vedtagne politiske ændringsforslag. Det fremgår af sagsfremstillingen, at en række tiltag er forsinket som følge af COVID-19. Ældrerådet har ingen bemærkninger til sagsfremstillingen.

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 Velfærdsudvalget.

Beslutning

Taget til efterretning.

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

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

Lovgrundlag

Serviceovens §§ 148a og 151, 151a og 151b.

Retssikkerhedslovens § 16.

Sagsfremstilling

I denne sag orienteres Velfærdsudvalget 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 behandles 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 Velfærdsudvalget 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 Velfærdsudvalget, at:

1. Orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Taget til efterretning.

109 - Høringssvar fra speciallæge om Pedershave i forbindelse med budgetforhandlingerne

Lovgrundlag

Serviceoven § 192

Sagsfremstilling

I denne sag forelægges Velfærdsudvalget høringssvar fra speciallæge Ulla Kardorf vedrørende Pedershave i forbindelse med budgetforhandlingerne. Høringssvaret er vedlagt sagen som bilag.

Den 25. september 2020 modtog Frederikssund Kommune et høringssvar i forbindelse med budgetforhandlingerne fra speciallæge Ulla Kardorf, hvori hun udtrykker sin bekymring omkring potentiel lukning af Pedershaves Hus B. Den 28. september er høringssvaret sendt til Velfærdsudvalget via mail. Velfærdsudvalgsmedlem Poul Erik Skov Christensen (A) har udtrykt ønske om at høringssvaret drøftes på udvalgets møde.

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

Handicaprådets høringssvar:

Handicaprådet tager orienteringen til efterretning.

Ældrerådets høringssvar:

Speciallæge Ulla Kardorf udtrykker sin bekymring over nedlukningen af afdeling B på Peders Have, hvor der er et kompetent personale med videreuddannet personale inden for Demens. Hun udtrykker samtidig, at årsagen skulle være at baggrunden at få Fripleshjemmet Attendo til at fungere. Dette er dog ikke rigtig, idet det drejer sig om behovet for det samlede antal plejehjemspladser, Ældrerådet har tidligere givet udtryk for at vi ikke er enige i administrationens behovsberegning af plejehjemspladser de kommende år.

Ældrerådet tager høringssvaret til efterretning, med bemærkningen om at Ældrerådets bekymring går på at behovet for plejehjemspladser vil overstige antallet af plejehjemspladser.

Økonomi

Orienteringspunktet Henvendelse til VEL 2020 fra Speciallæge vedr. Pedershave har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Indstilling

Direktøren for Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed indstiller til Velfærdsudvalget, at:

1. Høringssvaret drøftes.
2. Orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Taget til efterretning.

- Høringssvar fra speciallæge Ulla Kardorf

110 - Status for COVID-19 på Velfærdsområdet

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 i 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 Velfærdsudvalgets 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 Velfærdsudvalgets område følger dermed op på de hidtidige sager udvalget har fået vedr. COVID-19 den 17. april 2020, den 5. og den 11. maj 2020 og den 11. juni 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 håndtering af arbejdet med COVID-19.

Pleje- og omsorgsområdet har naturligvis været åbent i hele COVID-19 perioden, men både borgere og medarbejdere har været utrygge ved pandemiens følger. Hverdagen har derfor været præget af besøgsrestriktioner, øget brug af værnemidler og stor opmærksomhed på sygdom og test. Senest betyder aftalen om systematisk test af personale på plejehjem og i hjemmeplejen i alle kommuner, at Frederikssund Kommune siden uge 43, qua egne testuddannede medarbejdere, hver 14. dag tilbyder test til ca. 950 kommunale og private leverandørers medarbejdere.

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

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?

Ældrerådets høringssvar:

Ældrerådet tager orienteringen til efterretning.

De foretagne dispositioner har været fornuftige og tilsyneladende også virkningsfulde.

Udskiftning af fx dørlukkere til mere automatiske typer i kommunale bygninger er et godt tiltag.

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 Velfærdsudvalget, at:

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

Beslutning

Taget til efterretning.

- Notat - Status for COVID-19_VEL

111 _ Meddelelser

Sagsfremstilling

Kommende arrangementer indenfor udvalgets område:

Meddelelser:

- Monitorering af udvikling i plejeboliger er vedlagt som bilag.
- Oversigt over KL's Sundheds- og Ældreudvalgs besøg i kommuner i 2021 er vedlagt som bilag.
- Frederikssund Kommune har ansøgt om midler fra Sundhedsstyrelsens pulje til omsorg og nærvær i ældreplejen. Ansøgningen er vedlagt som bilag.
- Julefrokost.
- Tidsplan for tilsyn med leverandører af personlig pleje og/eller praktisk hjælp 2020 og 2021 er vedlagt som bilag.

Beslutning

Taget til efterretning. Udvalget bad om en ny procesplan for tilsynet på decembermødet, som sikrer, at tilsynet starter i 4. kvartal 2020, jf. udvalgets beslutning den 6. oktober 2020.

- Monitorering af udviklingen af plejeboliger november 2020
- Oversigt over KL's Sundheds- og Ældreudvalgs besøg i kommuner i 2021
- Ansøgningsskema - Pulje til styrket omsorg og nærvær i ældreplejen
- Tidsplan for tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp 2020 og 2021
- Sagsliste Velfærdsudvalget 3. november 2020