

# **REFERAT Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 2022-2025 d. 25-01-2024**

**Mødedato**    Torsdag d. 25. januar 2024 kl. 16:30

**Mødested**    Gladsaxevej - 2608

**Indholdsfortegnelse**

Forslag om forenkling af kvalitetsstandarder og suspendering af årshjul i 2024..... 3

Ny organisering i Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen..... 5

Afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen 7

Mundtlige meddelelser..... 9

Lukket: Mundtlige meddelelser ..... 10

Godkendelse..... 11

# Punkt 1: Forslag om forenkling af kvalitetsstandarder og suspendering af årshjul i 2024

23-2-00.15.01-A21

## Beslutning

Tiltrådt.

Dorthe Wichmand Müller var ikke til stede.

## Sagsfremstilling

### Resume

Social- og Sundhedsforvaltningen reviderer hvert år kvalitetsstandarder samt tilhørende dokumenter for voksne med særlige behov og sundheds- og rehabiliteringsområdet. Med udgangspunkt i Byrådets beslutning om forenkling af kommunalt fastsatte regler og dokumentationskrav, foreslår forvaltningen, at det undersøges, hvordan kvalitetsstandarderne kan forenkles i antal og omfang. Samtidig ses der på, hvorvidt processen for den årlige revidering kan forenkles. Med det formål at frigøre ressourcer til dette arbejde lægges der op til, at årshjul for revidering af kvalitetsstandarder suspenderes i 2024.

Sagen forelægges enslydende for Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget og Psykiatri- og Handicapudvalget.

### Baggrund

Byrådet besluttede 23.11.2022, punkt 14, at der på alle fagudvalgs områder skal gennemføres en kritisk gennemgang af kommunalt fastsatte regler og dokumentationskrav.

### Forslag om forenkling af kvalitetsstandarder

Som en del af den kritiske gennemgang af kommunalt fastsatte regler og dokumentationskrav er det foreslået, at der ses på, hvordan kommunens kvalitetsstandarder kan forenkles i antal og omfang. Samtidig er der peget på, at det skal undersøges, hvorvidt processen for den årlige revidering kan forenkles, jf. Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 21.11.2023, punkt 10 og Psykiatri- og Handicapudvalget 06.12.2023, punkt 6.

Gladsaxe Kommune har omkring 160 forskellige kvalitetsstandarder på social- og sundhedsområdet, og kommunen har derfor langt flere kvalitetsstandarder, end der er lovgivningsmæssigt krav om. Lovgivningen foreskriver, at kommunerne skal udarbejde kvalitetsstandarder på seks paragraffer inden for socialområdet. Det drejer sig om:

- forebyggende hjemmebesøg
- hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb
- træning
- behandling af stofmisbrug
- ophold på kvindekrisecentre

Kvalitetsstandarderne tjener i dag flere formål. De er både et politisk og økonomisk styringsværktøj samtidig med, at de understøtter ensartethed i sagsbehandlingen og borgernes retssikkerhed. Ikke desto mindre repræsenterer kvalitetsstandarderne med et omfang på ca. 450 sider et betydeligt regelsæt, hvis værdiskabelse der med

regelforenklingsindsatsen lægges op til at drøfte nærmere. Ikke alene indebærer det omfangsrige materiale, at revisionen af kvalitetsstandarderne er en stor administrativ opgave, som hvert år involverer mange medarbejdere og ledere – kvalitetsstandarderne udgør også en detailstyring, som det er aktuelt at overveje værdien af.

På den baggrund foreslår forvaltningen, at der iværksættes en proces for forenkling af kvalitetsstandarderne, herunder processen for revidering.

#### Suspendering af årshjul for revision af kvalitetsstandarder i 2024

Forvaltningen reviderer hvert år Kvalitetsstandarder, Indsatskatalog og Tilsynspolitik for sundheds- og rehabiliteringsområdet samt kvalitetsstandarder for voksne med særlige behov, jf. Seniorudvalget 23.05.2013, punkt 33 og Social- og Handicapudvalget 18.11.2015, punkt 78. Kvalitetsstandarderne for stof- og alkoholbehandling revideres hvert andet år, jf. Sundheds- og Handicapudvalget 12.11.2014, punkt 84.

For størstedelen af kvalitetsstandarderne starter revisionsprocessen hvert år med, at forvaltningen ved årets begyndelse sender kvalitetsstandarderne i høring hos blandt andet Seniorrådet og Handicaprådet. Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget og Psykiatri- og Handicapudvalget tager efterfølgende stilling til de ændringsforslag og opmærksomhedspunkter, som høringen af de gældende dokumenter har givet anledning til. Processen for kvalitetsstandarderne for stof- og alkoholbehandling er dog anderledes, idet disse ikke sendes i høring, inden de behandles i Psykiatri- og Handicapudvalget hvert andet år.

Af hensyn til at tilvejebringe tilstrækkelige ressourcer til opgaven med forenkling af Social- og Sundhedsforvaltningens kvalitetsstandarder anbefaler forvaltningen, at der foretages en suspendering af årshjulet for revision af kvalitetsstandarder. En suspendering indebærer, at der ikke indhentes høringssvar i 2024.

#### Videre proces

Forslag til overordnede rammer for et nyt koncept for kvalitetsstandarder forelægges Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget og Psykiatri- og Handicapudvalget i foråret 2024. Forslaget udarbejdes på baggrund af en helhedsorienteret undersøgelse af kvalitetsstandardernes nuværende formål og værdiskabelse i organisationen. I den forbindelse inddrages de ledere og medarbejdere, som anvender standarderne i deres hverdag, lige som Handicaprådet og Seniorrådet involveres i arbejdet.

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at der iværksættes en proces for forenkling af koncept for kvalitetsstandarder, og
2. at årshjulet for revision af kvalitetsstandarder i 2024 suspenderes.

### **Relateret behandling**

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 21.11.2023, punkt 10

Psykiatri- og Handicapudvalget 06.12.2023, punkt 6.

Seniorudvalget 23.05.2013, punkt 33

Social- og Handicapudvalget 18.11.2015, punkt 78

Sundheds- og Handicapudvalget 12.11.2014, punkt 84

## Punkt 2: Ny organisering i Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen

23-15-00.15.01-A21

### Beslutning

Sagen blev forelagt til orientering.

### Sagsfremstilling

#### Resumé

Social- og Sundhedsforvaltningen har besluttet at nedlægge den vakante lederstilling i Sundhed og Træning, og derfor er der 01.01.2024 gennemført en organisationsændring i Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen. Det betyder, at det nuværende Sundhed og Træning deles og flyttes til andre allerede eksisterende enheder i afdelingen. Medarbejderne tilknyttet Forebyggelsescentret samt senioridræt- og fitness varetager fortsat de samme opgaver, men de bliver lagt under den leder, der tidligere alene har haft ansvar for myndighedsområdet. Den ambulante træning, som i forvejen er fysisk placeret på Kildegården, sammenlægges med de midlertidige pladser. Den nye organisering har været i høring i de relevante medarbejderudvalg i december 2023.

#### Baggrund

I 2018 blev Træningscenter Gladsaxe delt i henholdsvis 'Kildegården, Midlertidige pladser' og 'Sundhed og Træning', jf. Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 07.06.2018, punkt 50.

Sundhed og Træning har således siden 2018 udgjort en ledelsesmæssig enhed, som indeholder henholdsvis Forebyggelsescentret med alle de sundhedsfremmende tilbud, den ambulante kommunale træning samt senioridræt. Den vakante lederstilling i Sundhed og Træning har imidlertid skabt en mulighed for at genoverveje og justere strukturen i Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen.

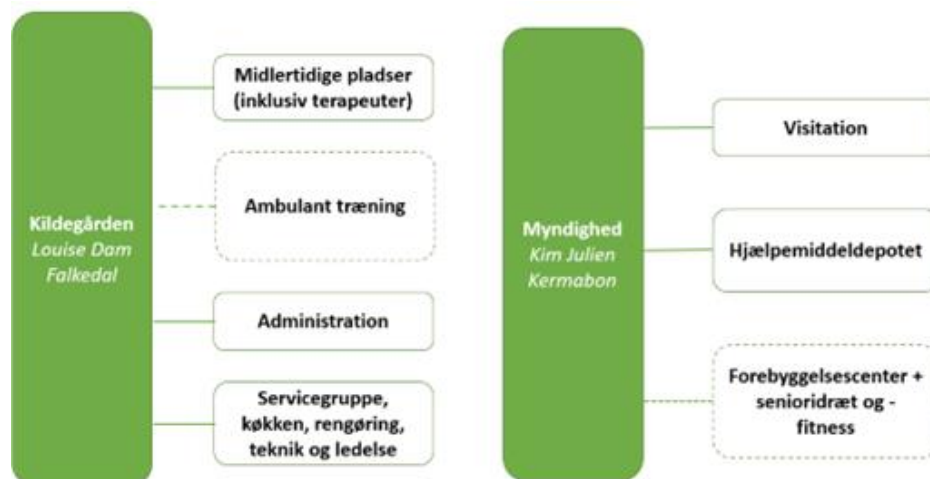
På den baggrund forelægger forvaltningen en orientering om ny organisering i Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen.

#### Ny organisering i Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen

Forvaltningen har besluttet at nedlægge den vakante lederstilling i Sundhed og Træning. Derfor blev der 01.01.2024 gennemført en organisationsændring, der betyder, at det nuværende Sundhed og Træning deles og flyttes til andre allerede eksisterende enheder i afdelingen. Medarbejderne tilknyttet Forebyggelsescentret samt senioridræt og -fitness varetager fortsat de samme opgaver, men de bliver lagt under den leder, der tidligere alene har haft ansvar for myndighedsområdet. Den ambulante træning, som i forvejen er fysisk placeret på Kildegården, sammenlægges med de midlertidige pladser. I henhold til denne nye organisering vil der fremadrettet være én leder af Visitationen, Hjælpemiddeldepotet og Forebyggelsescentret og én leder af Kildegården og den ambulante træning.

I figur 2 ses et overblik over den nye organisering. Kasserne med de stiplede linjer viser, hvordan funktionerne fra Sundhed og Træning ledelsesmæssigt er placeret sammen med Kildegården og myndighedsområdet.

Figur 2. Ny organisering



Forvaltningen vurderer, at den nye organisationsstruktur skaber nogle fordele i forhold til at imødekomme borgernes behov.

Den ledelsesmæssige sammenlægning af Kildegården midlertidige pladser og den ambulante genoptræning gør det muligt at skabe mere sammenhæng og kontinuitet i borgernes samlede træningsforløb. Blandt andet borgere med kognitive udfordringer kan få gavn af sammenlægningen, fordi denne målgruppe kan opleve forvirring og utryghed i skift mellem de midlertidige pladser og den ambulante træning.

Sammenlægningen af Forebyggelsescentret og myndighedsområdet forventes på tilsvarende vis at skabe mere sammenhæng for borgerne. For nogle borgere er Forebyggelsescentret det første møde med kommunen, hvis de har brug for støtte i forhold til deres fysiske eller mentale helbred. I de tilfælde hvor disse borgere har brug for mere støtte end, hvad Forebyggelsescentret kan tilbyde, kan sammenlægningen mindske overgangen til Visitationen eller Hjælpemiddeldepotet. Det er samtidig forvaltningens vurdering, at både forebyggelse og rehabilitering er afgørende for, at kommunen lykkes nu og i fremtiden. Derudover skaber en samling af enhederne grobund for at arbejde med områderne på en ny måde ledelsesmæssigt således, at både forebyggelse og rehabilitering tænkes ind samtidigt i borgerforløbene.

#### Inddragelse af medarbejderorganisationen

De relevante medarbejderudvalg er blevet hørt i løbet af december 2023. Medarbejderne i Sundhed og Trænings har udtrykt bekymring for en organisationsændring, som betyder, at de ikke længere skal være en samlet enhed. Det er en bekymring, fordi medarbejderne oplever, at der er etableret velfungerende samarbejdsstrukturer omkring borgerforløbene. Kildegårdens MED-udvalg ser et potentiale for at kunne forbedre borgerforløbene yderligere, når træningsfunktionerne sammenlægges. Visitationens medarbejdere ser ligeledes et potentiale i det tættere samarbejde med Forebyggelsescentret i forhold til at kunne skabe sammenhæng i den rådgivning og vejledning, der tilbydes borgerne.

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

### Relateret behandling

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 07.06.2018, punkt 50.

# **Punkt 3: Afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen, 3. kvartal 2023**

23-53-27.00.00-A26

## **Beslutning**

Sagen blev forelagt til orientering.

## **Sagsfremstilling**

### **Resumé**

I denne udvalgssag forelægger Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen afrapportering af klagesager for 3. kvartal 2023. Ankestyrelsen afgjorde i alt 51 klagesager fra Gladsaxe Kommune i 3. kvartal 2023, hvoraf 67 procent blev stadfæstet, 8 procent blev ændret og 25 procent blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 33 procent, hvilket er lidt højere end landsgennemsnittet på 30 procent.

### **Baggrund**

De fælles retningslinjer for afrapportering af klagesager blev besluttet af Økonomiudvalget 04.05.2021, punkt 12. I Bilag 1 er en tidsplan for de kvartalsvise politiske afrapporteringer.

Klagesager fra øvrige eksterne klageinstanser, fx Klagenævnet for Specialundervisningen og Folketingets Ombudsmand, opgøres kun årligt i forbindelse med den samlede afrapportering af 1.-4. kvartal.

### **Afrapportering af klagesager behandlet af Ankestyrelsen i 3. kvartal 2023**

I Bilag 2 er vedlagt et samlet overblik over klagesager behandlet af Ankestyrelsen i 3. kvartal 2023 på beskæftigelses- og socialområdet. Klagesagerne er opdelt på lovparagraffer og fagudvalg.

I afrapporteringen henvises til fire forskellige kategorier af afgørelser:

- Stadfæstet betyder, at Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse. Der sker ingen ændringer for borgeren, der har klaget.
- Ændret betyder, at Ankestyrelsen ændrer kommunens afgørelse.
- Hjemvist betyder, at kommunen skal genbehandle sagen og afgøre den på ny. Eksempelvis fordi sagen ikke har været tilstrækkelig oplyst.
- Omgjorte sager er en samlebetegnelse, der henviser til det samlede antal ændrede og hjemviste sager.
- Omgørelsesprocent er en opgørelse over antallet af omgjorte sager (ændrede og hjemviste) sammenholdt med det totale antal af klagesager behandlet i Ankestyrelsen i perioden. Det er centralt at bemærke, at omgørelsesprocenten ikke er udtryk for, hvor stor en andel af den samlede mængde afgørelser truffet i forvaltningen i perioden, der bliver omgjort, men alene forholder sig til omfanget af klager sendt til behandling i Ankestyrelsen.

Som det fremgår af Bilag 2, afgjorde Ankestyrelsen i alt 51 klagesager fra Gladsaxe Kommune i 3. kvartal 2023, hvoraf 34 (67 procent) blev stadfæstet, 4 (8 procent) blev ændret og 13 (25 procent) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 33 procent, hvilket er lidt højere end landsgennemsnittet på 30 procent.

Klagesager på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område

På Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område afgjorde Ankestyrelsen i alt 6 klagesager i 3. kvartal 2023, hvoraf 3 (50 procent) blev stadfæstet og 3 (50 procent) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 50 procent.

I Bilag 3 er vedlagt et overblik over ændrede og hjemviste klagesager på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område med en kort beskrivelse af hver sag.

Omgørelsesprocenten på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område er - ligesom også den første halvdel af 2023 - forholdsvis høj i 3. kvartal 2023. Forklaringen på den høje omgørelsesprocent er, at Ankestyrelsen hjemviser klagesagerne til en ny behandling med henvisning til, at kommunen ikke har oplyst og begrundet afgørelserne tilstrækkeligt. Forvaltningen oplever imidlertid, at Ankestyrelsens krav til detaljegraden i afgørelserne har været støt stigende igennem flere år. Hertil oplever forvaltningen, at Ankestyrelsens krav til detaljegraden i kommunens afgørelser kan være uklar og svingende. Der etableres et særligt klageteam i visitationen primo 2. kvartal 2024. I teamet vil indgå erfarne visitatorer, der behandler sagen igen, når en borger klager over en afgørelse. Det forventes, at dette både vil styrke den gode dialog med borgerne, øge specialiseringen og den generelle kvalitetssikringen af sagerne. Forvaltningen følger fortsat udviklingen i klagesager tæt.

### Kvalitetssikring af klagesager

Forvaltningen anvender generelt forskellige tiltag i kvalitetssikring af afgørelser og klagesager:

- Sagsbehandler går i dialog med borgeren, så der er klarhed over, hvad det præcist er, borgeren gerne vil klage over.
- Når en borger klager, behandles klagen ofte af en anden sagsbehandler, så sagen ses med 'friske øjne', og sagerne kvalitetssikres til sidst af en leder eller medarbejder med særlig juridisk indsigt.
- Der følges årligt op på borgerrådgiverens anbefalinger til kommunen. Derudover inddrages borgerrådgiveren i borgersager, hvor samarbejdet er særligt komplekst eller udfordret.
- Kommunens jurister inddrages og tages med på råd i særligt komplekse sager.
- Myndighedsafdelingerne i kommunen har løbende dialog med Ankestyrelsen om relevante ændrede og hjemviste sager for at få uddybet Ankestyrelsens afgørelser og sikre læring af sagerne.
- Sagsbehandlerne uddannes løbende i principper for, hvordan 'den gode afgørelse' træffes og deltager i kurser om retssikkerhed, forvaltningsret og metoden 'Styrket Borgerkontakt'. I undervisningen bliver der uddraget viden af hver enkelt afgørelse fra Ankestyrelsen.
- Hvert kvartal foretages et fagligt tilsyn med myndighedsopgaverne med henblik på at understøtte, at afgørelserne er korrekte, og sagsbehandlingstider overholdes.

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

## Relateret behandling

Økonomiudvalget 04.05.2021, punkt 12

### Bilag

Bilag 1: Tidsplan for politisk behandling

Bilag 2: Overblik over klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen, 3. kvartal 2023

Bilag 3: Overblik over omgjorte sager på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område

## **Punkt 4: Mundtlige meddelelser**

21-156948-00.00.00-A00

### **Meddelelse**

Ingen.

## **Punkt 5: Lukket: Mundtlige meddelelser**

21-156948-00.00.00-A00

## **Punkt 6: Godkendelse**

21-156948-00.00.00-A00

### **Beslutning**

Godkendt.