

REFERAT Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 2022-2025 d. 27-04-2023

Mødedato Torsdag d. 27. april 2023 kl. 16:30

Mødested Kildegården

Indholdsfortegnelse

Redigering af Sundheds- og Rehabiliteringsområdets Kvalitetsstandarder, Indsatskatalog og Tilsyn	3
Introduktion til budgetprocessen 2024-2027, fortsættelse fra Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget	6
Årlig status på hverdagsteknologi.....	7
Afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen	10
Status på tilsyn for 2022.....	13
Mundtlige meddelelser.....	19
Lukket:	20
Godkendelse.....	21

Punkt 1: Redigering af Sundheds- og Rehabiliteringsområdets Kvalitetsstandards, Indsatskatalog og Tilsynspolitik for 2024

22-4-27.00.00-P22

Beslutning

Tiltrådt med tilføjelse af 3. at punkt:

”3. at afdækning af Nødkald og låsesystem, og evt. justering af kriterier, samt forslag til administrative ændringer forelægges Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget til endelig godkendelse.”

Sagsfremstilling

Resume

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget forslag til, hvilke ændringer til Kvalitetsstandards, Indsatskatalog og Tilsynspolitik der indarbejdes i de endelige dokumenter gældende for 2024. Af hensyn til at tilvejebringe tilstrækkelige ressourcer til opgaven med forenkling af regler og dokumentationskrav foretages udelukkende de mest nødvendige ændringer i dokumenterne, det vil sige ændringer afstedkommet af høringssvar, lovændringer eller nye principmeddelelser truffet af Ankestyrelsen.

Redigering af Kvalitetsstandards, Indsatskatalog og Tilsynspolitik

Kvalitetsstandards beskriver det lovgivningsmæssige og politisk vedtagne serviceniveau, mens Indsatskataloget udmønter de konkrete retningslinjer for Kvalitetsstandards, som medarbejderne bruger i deres arbejde. Tilsynspolitikken beskriver forvaltningens forpligtigelser i forhold til at gennemføre regelmæssige tilsyn med den praktiske hjælp og personlige pleje, som leveres af Hjemmeplejen, plejebolighederne og de eksterne leverandører.

Forvaltningen reviderer hvert år Kvalitetsstandards, Indsatskatalog og Tilsynspolitik for sundheds- og rehabiliteringsområdet jf. årshjul for redigeringsprocessen besluttet af Seniorudvalget 23.05.2013, punkt 33.

Revideringsprocessen starter hvert år med, at Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget tager stilling til de ændringsforslag og opmærksomhedspunkter, som høringen af de gældende dokumenter har givet anledning til. Forvaltningen forelægger på den baggrund forslag til, hvilke ændringer der skal arbejdes videre med i år. Fagudvalget får forslag til Kvalitetsstandards, Indsatskatalog og Tilsynspolitik for 2024 til behandling sidst på året.

Ændringsforslag til Kvalitetsstandards for voksne med særlige behov bliver behandlet særskilt i Psykiatri- og Handicapudvalget 02.05.2023, punkt 1.

Høring af Kvalitetsstandards, Indsatskatalog og Tilsynspolitik

Forvaltningen har i løbet af vinteren og foråret haft de gældende Kvalitetsstandards, Indsatskatalog samt Tilsynspolitik (Bilag 1, 2 og 3) i høring hos:

- Seniorrådet,
- Handicaprådet,
- De tre private leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje (Grøn Rengøring og Pleje, Din Private Døgnpleje og Din Særlige Pleje),

- Kommunens egne leverandører (Visitationen, Kildegården, Sundhed og Træning, hjemmeplejen og pleje- og demensboligerne) gennem Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingens medarbejderudvalg (SR-MED), samt
- Det selvejende plejehjem Hareskovbo

Seniorrådet har afgivet høringssvar på et møde 22.02.2023, Handicaprådet har afgivet høringssvar på et møde 07.03.2023, og kommunens egne leverandører har afgivet høringssvar ved et møde i SR-MED 01.03.2023. Høringssvarene indeholder forslag til både ændringer af større indholdsmæssig og administrativ karakter. Samtlige høringssvar og forvaltningens bemærkninger til de enkelte høringssvar fremgår af Bilag 4.

Forslag til ændringer af større indholdsmæssig karakter i Kvalitetsstandarderne

I nedenstående præsenteres et forslag til ændringer til Kvalitetsstandarderne, som er af større indholdsmæssig karakter. Forslaget medfører ikke merudgifter.

Kriterier for bevilling af 'Nødkald' og 'Låsesystem'

SR-MED forslår, at der ses nærmere på kriterier for bevilling af de to indsatser 'Nødkald' og 'Låsesystem'. Ifølge SR-MED kan der være behov for, at der i højere grad foretages en helhedsorienteret vurdering af borgerens samlede situation, når disse indsatser bevilges.

København, Aarhus og Aalborg Kommuner har i 2021 undersøgt, hvad der gør ældre borgere trygge i eget hjem, og kommunerne er blandt andet kommet frem til, at nødkald i mange år har været standardløsningen til utrygge ældre, men det opfylder ikke nødvendigvis alle borgernes tryghedsbehov. Erfaringen viser, at nødkaldet bruges til meget andet end akutte nødsituationer. Og det er en udfordring, fordi nødkaldet skal primært bruges til akut opståede situationer som fald eller alvorlige og akutte sygdomssymptomer, men mange ældre bruger nødkaldet til mange andre ting. For eksempel ringer nogle ældre for at bede om hjælp til noget praktisk, som at få gardinerne trukket for, eller de ringer, hvis de føler sig usikre eller triste og mangler en at tale med. Det tyder derfor på, at nødkaldet ikke er den rette løsning for alle borgere. På baggrund af erfaringerne fra København, Aarhus og Aalborg Kommuner anbefaler forvaltningen, at praksis for bevilling af nødkald i Gladsaxe Kommune afdækkes. Det anbefales, at afdækningen også omfatter låsesystem, da denne indsats altid bevilges i forbindelse med nødkald, da kommunen skal have adgang til boligen, når en borger har nødkald.

For netop de to indsatser 'Nødkald' og 'Låsesystem' ses samtidig en større stigning i antallet af bevillinger igennem de seneste år, hvilket også argumenterer for, at der afdækkes, hvorvidt kriterierne for bevilling af de to indsatser bør justeres. Kriterierne justeres, hvis afdækningen giver anledning til det.

Forslag til administrative ændringer i Kvalitetsstandarder og Indsatskatalog

Høringsparterne fremfører dertil en række forslag af administrativ karakter, som forvaltningen indarbejder i Kvalitetsstandarder og Indsatskatalog. Disse fremgår ligeledes af Bilag 4.

Videre proces

Byrådet har 23.11.22, punkt 14, besluttet, at der skal gennemføres en kritisk gennemgang af kommunale regler og dokumentationskrav. Af hensyn til at tilvejebringe tilstrækkelige ressourcer til opgaven med forenkling af regler og dokumentationskrav reducerer forvaltningen mængden af ændringer i Kvalitetsstandarder, Indsatskatalog og Tilsynspolitik allerede i forbindelse med dette års revideringsarbejde. Der foretages derfor udelukkende ændringer i dokumenterne på baggrund af høringssvar, lovændringer eller nye principmeddelelser truffet af Ankestyrelsen.

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at kriterier for bevilling af 'Nødkald' og 'Låsesystem' justeres, hvis afdækningen af de to indsatser giver anledning til det, og
2. at forslag til administrative ændringer indarbejdes på baggrund af forvaltningens bemærkninger hertil.

Relateret behandling

Psykiatri- og Handicapudvalget 02.05.2023, punkt 1

Seniorudvalget 23.05.2013, punkt 33

Byrådet 23.11.2022, punkt 14

Bilag

Bilag 1: Kvalitetsstandarder 2023

Bilag 2: Indsatskatalog 2023

Bilag 3: Tilsynspolitik 2023

Bilag 4: Samlede høringssvar og forvaltningens bemærkninger

Punkt 2: Introduktion til budgetprocessen 2024-2027, fortsættelse fra Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 23.03.2023

23-2-85.10.00-P07

Beslutning

Sagen blev forelagt til orientering.

Sagsfremstilling

Resumé

På Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 23.03.2023 punkt 7 gav forvaltningen en introduktion til budgetprocessen 2024-2027, herunder de foreløbige overvejelser om udvalgets kommende budgetbidrag. Denne introduktion fortsætter på herværende møde, hvor forvaltningen bl.a. vil svare på de ønskede oplysninger om serviceniveauet i andre sammenlignelige kommuner.

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

Punkt 3: Årlig status på hverdagsteknologi

23-8-00.16.02-P20

Beslutning

Sagen blev forelagt til orientering.

Sagsfremstilling

Resumé

Social- og Sundhedsforvaltningen orienterer om arbejdet med hverdagsteknologi i 2022 og 2023. Sagen fremhæver de projekter, der understøtter anbefalingerne fra hverdagsteknologi (Beslutningsnote 7), jf. Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 19.05.2022, punkt 5.

Anbefalingerne i beslutningsnote 7 danner baggrund for arbejdet

Budgetforligspartierne vedtog som led i aftalen om Budget 2022-2025, at der skulle gennemføres en analyse af hverdagsteknologi i Gladsaxe Kommune (Beslutningsnote 7). Analysen skulle afdække "i hvilket omfang hverdagsteknologi, sammen med rehabilitering, kan medvirke til at øge fleksibilitet og til at styrke borgerens selvbestemmelse i eget liv. Analysen skal ligeledes afdække, om der er barrierer i lovgivningen eller i samarbejdet med regioner, apoteker og praktiserende læger, som hindrer implementeringen af nye metoder til gavn for borgerne".

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget tiltrådte analysens afrapportering med tilhørende anbefalinger, jf. Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 19.05.2022, punkt 5. Analysens anbefalinger har sidenhen været styrende strategiske pejlemærker for forvaltningens arbejde med hverdagsteknologi. Anbefalingerne fremgår nedenfor:

1. Der "fokuseres særligt på implementering af hverdagsteknologier, der er relevante på tværs af ældre- samt psykiatri- og handicapområdet, og har et relativt stort forventet volumen af borgere, og som har en forventet positiv effekt for både borgernes trivsel og tryghed samt medarbejdernes arbejdsmiljø".
2. I forbindelse med prioritering af hverdagsteknologier og igangsætelse af nye tiltag fokuseres der på flere forskellige parametre ved vurderingen af teknologiens relevans. Vi foreslår, at parametrene relaterer sig til, hvilke gevinster der er for borgeren ved at bruge teknologien, hvilke effekter der er for arbejdsmiljø, og ressourceforbrug samt, hvilke eventuelle økonomiske konsekvenser teknologien har.
3. Servicedesign bruges til at afdække konkrete behov hos borgere og medarbejdere og at matche behovene med hverdagsteknologiske løsninger frem for at tage udgangspunkt i en given løsning og undersøge, hvilke borgere der kan have gavn af løsningen.
4. Brug af hverdagsteknologi skrives endnu tydeligere ind i kvalitetsstandarderne på både ældreområdet og psykiatri- og handicapområdet, så det bliver helt klart, at teknologi indgår som en del af visitationsgrundlaget og opgaveløsningen.
5. Der sættes fokus på at udvide kendskabet til hverdagsteknologi blandt borgerne i kommunen inden de får brug for hjælp fra fx hjemmeplejen.

I tillæg til anbefalingerne pegede analysen på 8 områder og 16 hverdagsteknologier, der kan bidrage til fleksibilitet, selvbestemmelse og tryghed for den enkelte borger, understøtte et godt arbejdsmiljø, og øge kommunens kapacitet for opgavevaretagelse.

Status for arbejdet med hverdagsteknologi 2023

Forvaltningen har foretaget en gennemgang af samtlige hverdagsteknologiske projekter og initiativer for at afdække, hvorvidt de lever op til analysens anbefalinger. I den forbindelse er nogle projekter afsluttet, fx naglefri bilbetjening i

Hjemmeplejen, der viste sig at være for kompleks at anvende. Skærmbrugen i Hjemmeplejen er pauseret, eftersom tekniske udfordringer komplicerede anvendelsen, imens Hjemmeplejen og Sundhed og Træning har overtaget det økonomiske ansvar for andre initiativer, fx hjælpemidler til kompressionsstrømper og træningsteknologi.

Gennemgangen af hverdagsteknologier har frigivet ressourcer til at foretage kritiske opdateringer af tekniske anlæg, såsom nødaldssystem i plejebolighederne og elektroniske låse i Hjemmeplejen. Dertil arbejdes videre med følgende anbefalinger i 2023:

Personlig hygiejne – intelligente bleer (anbefaling 1 & 2)

På Bakkegården afprøves en sensorble, der registrerer tidspunkt for borgeres vandladning og vandladningsmængde og giver medarbejdere besked, når bleen skal skiftes. Forventningen er, at teknologien kan medvirke til øget trivsel, sundhed og værdighed blandt borgere med inkontinens og demens. Hertil forventes det, at brug af sensorble kan reducere antallet af inkontinensprodukter og tid brugt på unødvendige bletjek- og skift.

Medicinhåndtering (anbefaling 1 & 2)

Der har i 2022 været stort fokus på, at flest muligt borgere i Hjemmeplejen bliver selvhjulpne i forbindelse med medicinhåndtering enten med småhjælpemidler eller dosisdispensering. Dette fokus vil fortsætte i 2023.

Træning og omsorg (anbefaling 1 & 2)

I 2023 har forvaltningen fortsat fokus på at øge borgeres selvhjulpnehed, sundhed og tryghed med digitalt understøttet hjemmetræning, sansestimulerende teknologi og sensorteknologi til forebyggelse og detektering fx af fald, dehydrering og forstyrret nattesøvn.

Hjemmesygepleje – telemedicinsk projekt (anbefaling 2)

KL, Danske Regioner og Regeringen blev ved økonomiaftalerne for 2016 enige om at udbrede telemedicinsk hjemmemonitorering til borgere med KOL i hele landet. Borgere, som tilbydes telemedicin, får derfor udleveret tablet og måleudstyr til at foretage målinger og indtaste værdier. Oplysningerne monitoreres af specialuddannede sygeplejersker i Hjemmesygeplejen. På den måde inddrages borger aktivt i forløbet og kan herved opleve større mestring af egen sygdom, tryghed i hverdagen og bedre behandlingskvalitet.

Praktisk hjælp – robotstøvsuger og opvaskemaskine (anbefaling 2 & 4)

Forvaltningen vil have fokus på at borgere, som er i stand til at blive selvhjulpne i forhold til opvask og støvsugning, selv erhverver sig en robotstøvsuger og opvaskemaskine, da dette anses for at være et almindeligt forbrugsgode.

Offentlig-privat innovationssamarbejde (anbefaling 3)

Forvaltningen har længe fokus på at udvikle og afprøve nye hverdagsteknologier i samarbejde med private virksomheder. I 2022 har projektet iCompression fx medvirket til udvikling af ny sensorteknologi til kompressionsbehandling. Forvaltningen orienterede ved sidste udvalgmøde mundtligt om, at der er indgået et partnerskab med Hovedstadens Erhvervsfyrtn, med forbehold for en politisk godkendelse. Partnerskabet består i at etablere Living Lab – Gladsaxe som projekt fra 2023-2026, som et fysisk testmiljø, hvor ny teknologi udvikles og testes sammen med borgere og medarbejdere. Modellen imødekommer anbefaling nr. 3 om, at der i højere grad skal bruges servicedesign til at afdække konkrete behov hos borgere og medarbejdere.

Udbrede kendskabet til hverdagsteknologi (anbefaling 5)

Sideløbende med hverdagsteknologierne beskrevet ovenfor har forvaltningen fokus på at udbrede kendskabet til hverdagsteknologi til borgere, inden de får brug for støtte fra fx hjemmeplejen. Det sker bl.a. med en hverdagsteknologisk inspirationslejlighed på Kildegården, hvor borgere kan se og afprøve forskellige hverdagsteknologiske hjælpemidler. Hjælpemidlerne har det til fælles, at de kan erhverves på egen hånd af borgere med det formål at skabe øget selvstændighed i dagligdagen. Der kan bookes besøg og rundvisning på kommunens hjemmeside, hvor borgere ligeledes kan få viden om hverdagsteknologiske projekter. Forvaltningen afholder løbende Hus på Kildegården og i inspirationslejligheden medio 2023 for alle borgere i Gladsaxe Kommune. Der er løbende artikler i 60+, som gør borgere opmærksomme på hverdagsteknologiske hjælpemidler, der kan erhverves på egen hånd.

Økonomi

Forbruget i 2022 var samlet set 1.803.632 kr. fra puljen til hverdagsteknologi. Der er afsat i alt 1.564.333 kr. i 2023.

År Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

Deltager i sagens behandling

Leder af Digitalisering og Hverdagsteknologi, Anne Skjoldan.

Relateret behandling

Sundheds-og Rehabiliteringsudvalget 19.05.2022, punkt 5

Punkt 4: Afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen, 1-4. kvartal 2022

22-49-27.00.00-A26

Beslutning

Sagen blev forelagt til orientering.

Sagsfremstilling

Resumé

I denne udvalgssag forelægger Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen den årlige afrapportering af klagesager for 1.-4. kvartal 2022. Ankestyrelsen afgjorde i alt 357 klagesager fra Gladsaxe Kommune i 2022, hvoraf 70 pct. blev stadfæstet, 14 pct. blev ændret og 16 pct. blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 30 pct., hvilket er det samme som landsgennemsnittet. Der afrapporteres også klagesager behandlet af øvrige klageinstanser på Social- og Sundhedsforvaltningens område. En af sagerne gav anledning til, at Styrelsen for Patientklager rejste kritik af forvaltningens håndtering.

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. Den årlige afrapportering adskiller sig fra den kvartalsvise afrapportering ved udover klager fra Ankestyrelsen også at rumme klagesager fra øvrige eksterne klageinstanser, fx Klagenævnet for Specialundervisningen, Styrelsen for Patientsikkerhed og Folketingets Ombudsmand. Disse opgøres årligt i forbindelse med den samlede afrapportering af 1.-4. kvartal, som udvalget forelægger i denne sag.

Afrapportering af klagesager behandlet af Ankestyrelsen fra 1.-4. kvartal 2022

I Bilag 2 er vedlagt et samlet overblik over klagesager behandlet af Ankestyrelsen i 2022 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 357 klagesager fra Gladsaxe Kommune i 2022, hvoraf 251 (70 pct.) blev stadfæstet, 48 (14 pct.) blev ændret og 58 (16 pct.) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 30 pct., hvilket er det samme som landsgennemsnittet

Klagesager Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område

På Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område var der i alt 34 klagesager i 2022, hvoraf 19 (56 pct.) blev stadfæstet, 10 (29 pct.) blev ændret og 5 (15 pct.) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 44 pct.

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 almindeligvis relativt lav. I 2022 er omgørelsesprocenten imidlertid på 44 pct. og dermed noget højere, end den plejer at være. Til sammenligning lå omgørelsesprocenten i 2021 på 25 pct. Forklaringen på stigningen er, at kommunen har modtaget et højere antal omgjorte klagesager efter servicelovens § 112 om hjælpemidler end normalt. Af de i alt 15 omgjorte klagesager er 11 sager afgjort på hjælpemiddelområdet, og heraf omhandler 6 af sagerne de forskellige former for dyner, som kan bevilges borgerne, fx kædedyner og kugledyner. Forvaltningen vurderer, at det netop er de omgjorte 'dynesager', som er den primære årsag til den høje omgørelsesprocent i 2022. De omgjorte sager vedrørende dyner er et udtryk for, at Ankestyrelsen i 2022 anlagde en ny afgørelsespraksis på området. Ankestyrelsen har dog efterfølgende i efteråret 2022 truffet en principmeddelelse om dyner, hvilket betyder, at der nu foreligger klare bevillingskriterier på området. Forvaltningen har derfor i 4. kvartal 2022 set en betydelig nedgang i antallet af ændrede og hjemviste 'dynesager'. Der forventes på den baggrund en normalisering af omgjorte sager på hjælpemiddelområdet i 2023.

Afrapportering af mulige tilsynssager fra Ankestyrelsens tilsynsmyndighed

Ankestyrelsens fører også tilsyn med, om kommunerne overholder lovgivningen.

Social- og Sundhedsforvaltningen indsendte i 2022 høringsvar vedrørende to mulige tilsynssager om henholdsvis iværksættelse af nødberedskab i hjemmeplejen under Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget samt jobklubber under Beskæftigelses- og Integrationsudvalget. Begge sager var modtaget fra Ankestyrelsen ultimo 2021. Derudover modtog forvaltningen et svar fra Ankestyrelsen på en mulig tilsynssag om betaling for rusmiddelbehandling ved flytning mellem kommuner på Psykiatri- og Handicapudvalgets område. Høringsvaret var indsendt til Ankestyrelsen i 2020. På baggrund af kommunens høringsvar fandt Ankestyrelsen i alle tre sager ikke anledning til at rejse en tilsynssag.

Afrapportering af klagesager fra øvrige eksterne klageinstanser

Nedenfor gennemgås klagesager fra øvrige eksterne klageinstanser i Social- og Sundhedsforvaltningen fra 1.- 4. kvartal 2022. I modsætning til Ankestyrelsens mulighed for at ændre og hjemvise afgørelser, kan Folketingets Ombudsmand og Styrelsen for Patientklager udelukkende udtale kritik af kommunens håndtering af en sag.

Folketingets Ombudsmand

Folketingets Ombudsmand har modtaget tre henvendelser fra borgere i Social- og Sundhedsforvaltningen i 2022. To henvendelser om afslag på akutbolig samt afslag på hjælp til huslejerestance hører under Psykiatri- og Handicapudvalgets område. En sag om jobklubber hører under Beskæftigelses- og Integrationsudvalget. Ombudsmanden har ikke fundet grundlag for at gå videre med nogen af sagerne.

Klagenævnet for Specialundervisning

Klagenævnet for Specialundervisning afgjorde én sag om særligt tilrettelagt ungdomsuddannelse (STU) i 2022. Sagen blev stadfæstet, idet klagenævnet ikke fandt anledning til at påpege fejl i kommunens sagsbehandling. Sagen hører under Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område.

På voksenområdet afgjorde Klagenævnet for Specialundervisning i alt 4 sager i 2022, hvoraf samtlige 4 sager (100 pct.) blev stadfæstet, hvilket betyder, at Klagenævnet heller ikke her fandt anledning til at påpege fejl i kommunens

sagsbehandlingen. Sagerne hører under Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område.

Styrelsen for Patientklager

Styrelsen for Patientklager afgjorde i 2022 én sag på Egegårdens plejeboliger, der hører under Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgs område. En pårørende klagede over at få afslag på udlevering af sin afdøde mors helbredsoplysninger. Styrelsen for Patientklager gav kritik af plejeboligenhedens håndtering af sagen, idet styrelsen vurderede, at det var i strid med sundhedslovgivningen.

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.
- 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 af klagesager

Bilag 2: Overblik over klagesager 1.-4. kvartal 2022

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

Punkt 5: Status på tilsyn for 2022

23-6-00.01.00-A00

Beslutning

Sagen blev forelagt til orientering.

Sagsfremstilling

Resumé

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget forelægges en orientering om de forskellige tilsyn, som er udført i 2022 på kommunens fire plejeboliger, Kildegårdens ene plejebolig, samt den selvejende institution Hareskovbo. Resultaterne vidner overordnet om, at enhederne formår at levere sundhedsfaglige indsatser af høj kvalitet i miljøer, hvor der samtidig skabes rum til det levede almindelige liv.

Baggrund

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget forelægges hvert år en samlet oversigt over alle de tilsyn, der er gennemført på ældreområdet. I oversigten redegøres for indhold og resultater af tilsynene. Seniorudvalget besluttede 10.03.2011, punkt 18, at tilsynsrapporterne sendes samlet til Seniorrådet med mulighed for kommentering. Seniorrådets høringssvar indgår efterfølgende i den politisk behandling. Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget behandlede den seneste status på tilsynsbesøg 13.06.2022, punkt 5.

De forskellige former for tilsyn

Byrådet har pligt til aktivt at kontrollere, at borgerne får den hjælp, de har krav på, og at hjælpen udføres i overensstemmelse med gældende lovgivning, øvrige bestemmelser, retningslinjer og i tråd med kommunens kvalitetsstandarder. I Gladsaxe Kommune kontrolleres kvaliteten i plejen og behandlingen på ældreområdet ved uanmeldte og anmeldte tilsyn, der udføres af henholdsvis Det statsautoriserede revisionselskab BDO (BDO) og Styrelsen for Patientsikkerhed (STPS).

De forskellige tilsyn er beskrevet nærmere nedenfor.

Tilsyn efter serviceloven udført af BDO

BDO's uanmeldte tilsyn udføres efter serviceloven på:

- Kommunens fire pleje- og demensboligenheder
- Kildegårdens ene plejebolig – de resterende pladser er midlertidige
- Det selvejende plejehjem Hareskovbo

BDO orienterer sig mod syv temaer, som vurderes selvstændigt ud fra vurderingsskalaen. I tabel 1 er typetallet for vurderingen noteret. De syv temaer er:

- Personlig pleje
- Praktisk hjælp
- Mad og måltider
- Træning og aktivitet
- Omgangsform og sprogbrug
- Observationsstudier

- Organisatoriske rammer
- Tværfagligt samarbejde

Tilsynene bidrager til at sikre kvaliteten i tilbuddene herunder, at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

Tilsyn udført af Styrelsen for Patientsikkerhed

Styrelsen for Patientsikkerhed udfører tilsyn efter henholdsvis sundhedsloven og serviceloven. Tilsynene kan hver især være enten planlagte eller reaktive. Hvis enheden modtager et påbud - som følge af manglende kvalitet eller bekymringer for patientsikkerheden - vil Styrelsen for Patientsikkerhed komme på et af de nedenstående besøg.

- Et planlagt tilsyn er anmeldt minimum seks uger inden. Styrelsen for Patientsikkerhed fører årligt tilsyn med 10 procent af alle relevante enheder på ældreområdet. Styrelsen for Patientsikkerhed udvælger enhederne på baggrund af en risikovurdering og stikprøver. En risikovurdering betyder, at Styrelsen for Patientsikkerhed på baggrund af tilsynserfaringer og andre relevante data analyserer, om der er områder, der peger på, at der er problemer med den nødvendige kvalitet.
- Reaktive tilsyn er anmeldt minimum to uger inden. Det planlagte tilsyn foretages på baggrund af en bekymringshenvendelse, en klagesag eller fx. presseomtale.

Sundhedsfaglige tilsyn udført af Styrelsen for Patientsikkerhed

Det sundhedsfaglige tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed kontrollerer, at kommunen arbejder patientsikkert. Tilsynet er et uvildigt tilsyn, der skal bidrage til læring og udvikling af de sundhedsfaglige indsatser, som handler om:

- Medicinhåndtering
- Journalføring
- Delegerede indsatser
- Patienters retsstilling
- Hygiejne

Styrelsen for Patientsikkerhed vurderer, om kommunens enheder lever op til den forventede patientsikkerhed ud fra gældende målepunkter (Bilag 1).

I 2022 har Styrelsen for Patientsikkerhed gennemført et planlagt- og to reaktive sundhedsfaglige tilsyn på ældreområdet i Gladsaxe kommune.

Ældretilsyn udført af Styrelsen for Patientsikkerhed

Ældretilsynet skal hjælpe kommunen med at sikre den nødvendige kvalitet i den personlige hjælp samt omsorg og pleje til de ældre. Tilsynet er et uvildigt tilsyn, der skal bidrage til læring og udvikling af de social- og plejefaglige indsatser på ældreområdet, som handler om:

- Personlig og praktisk hjælp og madservice
- Rehabiliteringsforløb
- Aflastning og afløsning og midlertidige ophold
- Socialpædagogisk bistand
- Genoptræning og vedligeholdelsestræning

Styrelsen for Patientsikkerhed vurderer om vores enheder lever op til den nødvendige kvalitet ud fra gældende målepunkter (Bilag 2).

Tilsynet var oprindeligt en 4-årig forsøgsordning, der udsprang af SATS-puljeaftalen for 2018-21. Mere præcist løb forsøgsordningen i perioden 01.07.2018 – 31.12.2021. I efteråret 2020 blev ældretilsynet forlænget til og med 2024.

I 2022 har styrelsen for patientsikkerhed foretaget et reaktivt ældretilsyn på ældreområdet i Gladsaxe Kommune.

Afreportering af tilsyn udført i 2022

Både BDO og Styrelsen for Patientsikkerhed udarbejder tilsynsrapporter efter hvert tilsynsbesøg. I rapporterne har tilsynsmyndigheden vurderet deres tilsyn ud fra tre forskellige skalaer.

BDO's vurderingsskala:

5. Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt
4. Indikatorerne er i høj grad opfyldt
3. Indikatorerne er i middel grad opfyldt
2. Indikatorerne er i lav grad opfyldt
1. Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt

Det sundhedsfaglige tilsyn (Styrelsen for Patientsikkerhed):

- Ingen problemer af betydning for patientsikkerheden
- Mindre problemer af betydning for patientsikkerheden
- Større problemer af betydning for patientsikkerheden
- Kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden.

Ældretilsyn (Styrelsen for Patientsikkerhed):

- Ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet
- Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet
- Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet
- Kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Den samlede oversigt over tilsynene i 2022 fremgår nedenfor i Tabel 1. De enkelte tilsynsrapporter er dertil vedlagt som Bilag 3-10.

Tabel 1. Samlet oversigt over tilsyn udført på ældreområdet i 2022

Kommunale tilsyn efter serviceloven udført af BDO

Enhed	Dato	Vurdering	Årsag til tilsyn
-------	------	-----------	------------------

Bakkegården	Januar 2022	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt (5)	Der gennemføres årligt uanmeldte besøg på alle pleje- og demensenheder i kommunen
Egegården	Januar 2022	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt (5)	
Hareskovbo	Januar 2022	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt (5)	
Kildegården plejeboliger	Januar 2022	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt (5)	
Møllegården	Januar 2022	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt (5)	
Rosenlund	Januar 2022	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt (5)	

Sundhedsfaglige tilsyn udført af Styrelsen for Patientsikkerhed (planlagt)

Enhed	Dato	Vurdering	Årsag til tilsyn
Bakkegården	Juni 2022	Mindre problemer af betydning for patientsikkerheden	Tilsynet var planlagt

Sundhedsfaglige tilsyn udført af Styrelsen for Patientsikkerhed (reaktivt)

Enhed	Dato	Vurdering	Årsag til tilsyn
Egegården	Februar 2022	Større problemer af betydning for patientsikkerheden (påbud)	Tilsynet blev udført på baggrund af en bekymringshenvendelse
Egegården	Juni 2022	Ingen problemer af betydning for patientsikkerheden (påbud ophævet)	Tilsynet blev udført som opfølgning på påbuddet
Rosenlund	Juni 2022	Mindre problemer af betydning for patientsikkerheden	Tilsynet blev udført på baggrund af tre oplysningssager omhandlende dødsfald

Ældretilsyn udført af Styrelsen for Patientsikkerhed (planlagt)

Enhed	Dato	Vurdering	Årsag til tilsyn
Rosenlund	Juni 2022	Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet	Tilsynet blev udført på baggrund af tre oplysningssager omhandlende dødsfald

Som det fremgår af Tabel 1, er der foretaget i alt 11 tilsyn på ældreområdet i 2022. Det er væsentligt at bemærke, at ældretilsynene, som er foretaget med afsæt i serviceloven, og dermed afdækker, hvordan medarbejderne udfører deres arbejde, får fine vurderinger. Det betyder, at kommunens enheder leverer indsatser med udgangspunkt i borgerens ønsker og levede liv med fokus på den rehabiliterende tilgang og relationerne.

De sundhedsfaglige tilsyn har afsæt i sundhedsloven, og afdækker fx. medicinhåndtering og dokumentationspraksis, og her påtalte tilsynet i 2022 nogle større og mindre problemer af betydning for patientsikkerheden. En af kommunens enheder fik dertil et påbud. Påbuddet gik særligt på bekymringer relateret til den sundhedsfaglige dokumentation, der fremstod usystematisk, hvorfor det kan være svært at få et overblik over borgerens samlede situation. Tilsynenes bemærkninger gav på alle enhederne anledning til både organisatoriske ændringer og konkrete tiltag. Enheden, der fik påbuddet, har nu fået en ny overordnende leder, og der er ansat en kvalitetssygeplejerske, og de daglige ledere er i fuld gang med at udøve faglig ledelse tæt på medarbejderne. Medarbejderne er undervist og støttet i at dokumentere korrekt, ligesom de øver sig i at tage deres tablets og telefoner med, så de kan klare journalføringen i forbindelse med at indsatsen leveres. En anden enhed har omorganiseret deres medicinhåndteringsproces og arbejder målrettet med journalføringen.

Resultaterne vidner om, at enhederne formår at levere sundhedsfaglige indsatser af høj kvalitet i miljøer, hvor der samtidig skabes rum til det levede almindelige liv.

Høringssvar fra Seniorrådet

Seniorrådet har to bemærkninger til tilsynsrapporterne. Seniorrådet bemærker først og fremmest, at de er trygge ved og glade for, at der handles hurtigt og resolut på påbud. Rådet fremhæver i den forbindelse et eksempel på et konkret påbud i 2022, hvor der blev handlet således.

Seniorrådet beder om, at de fremadrettet får tilsendt rapporter, så snart forvaltningen har modtaget dem og gerne en notits om, hvordan der er handlet på tilsynenes eventuelle anbefalinger. Forvaltningen finder den nuværende praksis, hvor alle tilsyn sendes samlet til rådet, hensigtsmæssig. Der henvises til, at Seniorrådet kan se rapporter for alle former for tilsyn offentliggjort på hver enheds hjemmeside umiddelbart efter udarbejdelsen. Tilsynsrapporterne bliver dertil løbende sendt til orientering i plejeboligenhedernes Beboer- og Pårørenderåd, hvor Seniorrådets medlemmer de fleste steder er repræsenteret.

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

Relateret behandling

Seniorudvalget 10.03.2011, punkt 18

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 13.06.2022, punkt 5

Bilag

Bilag 1: Målepunkter for det sundhedsfaglige tilsyn

Bilag 2: Målepunkter for Ældretilsynet

Bilag 3: Tilsynsrapport for Kildegården plejeboliger (BDO)

Bilag 4: Tilsynsrapport for Rosenlund (BDO)

Bilag 5: Tilsynsrapport for Bakkegården (BDO)

Bilag 6: Tilsynsrapport for Egegården (BDO)

Bilag 7: Tilsynsrapport for Møllegården (BDO)

Bilag 8: Tilsynsrapport for Hareskovbo (BDO)

Bilag 9: Tilsynsrapport for Rosenlund (Ældretilsyn). pdf

Bilag 10: Tilsynsrapport for Rosenlund (Sundhedsfagligt tilsyn)

Bilag 11: Tilsynsrapport for Egegården PÅBUD (Sundhedsfagligt tilsyn)

Bilag 12: Tilsynsrapport for Egegården OPHÆVET PÅBUD (Sundhedsfagligt tilsyn)

Bilag 13: Tilsynsrapport for Bakkegården (Sundhedsfagligt tilsyn)

Punkt 6: Mundtlige meddelelser

21-156948-00.00.00-A00

Meddelelse

Ingen.

Punkt 7: Lukket:

21-156948-00.00.00-A00

Punkt 8: Godkendelse

21-156948-00.00.00-A00

Beslutning

Godkendt.