

REFERAT Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 2022-2025 d. 28-04-2022

Mødedato Torsdag d. 28. april 2022 kl. 16:30

Mødested Lokale: Verdensmål 11, Kellersvej 16.2

Indholdsfortegnelse

Redigering af Sundheds- og Rehabiliteringsområdets Kvalitetsstandarder, Indsatskatalog og Tilsyns	3
Introduktion til frit valg af hjælpemidler og leverandører.....	5
Introduktion til magtanvendelsesområdet.....	6
Magtanvendelser i 2021 på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område.....	7
Introduktion til Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets økonomi og processen for budgetbidraget...	10
Afrapportering af klagesager 1.- 4. kvartal 2021.....	12
Meddelelser.....	15
Lukket: Lukkede meddelelser.....	16
Godkendelser.....	17

Punkt 1: Redigering af Sundheds- og Rehabiliteringsrådets Kvalitetsstandarder, Indsatskatalog og Tilsynspolitik for 2023

21-2-00.15.00-A00

Beslutning

Godkendt.

Sagsfremstilling

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

Kvalitetsstandarderne beskriver det lovgivningsmæssige og politisk vedtagne serviceniveau, mens Indsatskataloget udmønter de konkrete retningslinjer for Kvalitetsstandarderne, som medarbejderne bruger i deres arbejde. Tilsynspolitikken giver et overblik over, hvilke forpligtigelser forvaltningen har i forhold til at gennemføre regelmæssige tilsyn med den praktiske hjælp og personlige pleje mv. i hjemmeplejen og i plejeboligerne samt med hjælpen, der leveres af eksterne leverandører herunder madservice. Ifølge årshjulet starter revideringsprocessen med, at Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget tager stilling til de ændringsforslag og opmærksomhedspunkter, som høringen af de gældende dokumenter har givet anledning til.

Ændringsforslag til Kvalitetsstandarder for voksne med særlige behov bliver behandlet særskilt i Psykiatri- og Handicapudvalget på møde 04.05.2022.

Social- og Sundhedsforvaltningen fremlægger på denne baggrund forslag til hvilke ændringer, der skal arbejdes videre med i år med henblik på at træffe beslutning om, hvorvidt de skal indarbejdes i de endelige dokumenter, der vil være gældende for 2023. Udvalget får disse til behandling sidst på året.

Høring af Kvalitetsstandarder, Indsatskatalog og Tilsynspolitikken 2022

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

- Seniorrådet,
- Handicaprådet,
- De to private leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje (Grøn Rengøring og Pleje og Din Private Døgnpleje),
- Kommunens egne leverandører (Visitationen, Kildegården, Sundhed og Træning, hjemmeplejen og pleje- og demensboligerne) gennem Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingens samarbejdsudvalg (SR-MED), samt
- Det selvejende plejehjem Hareskovbo

Seniorrådet, Handicaprådet og Hareskovbo har ikke afgivet høringssvar i år.

Grøn Rengøring og Pleje har afgivet høringssvar 17.01.2022.

Kommunens egne leverandører har afgivet høringssvar ved et fælles møde i Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingens medarbejderudvalg SR-MED 09.03.2022. Høringssvarene indeholder forslag til både ændringer af indholdsmæssig og administrativ karakter. Høringssvarene og forvaltningens bemærkninger til de enkelte høringssvar fremgår af Bilag 4.

Forslag til ændringer af indholdsmæssig karakter i Kvalitetsstandarderne

I nedenstående præsenteres to forslag til ændringer til Kvalitetsstandarderne, som er af indholdsmæssig karakter. Forslagene medfører ikke merudgifter.

Målrkning af screening for dysfagi i hjemmeplejen

Dysfagi er en samlet betegnelse for spise-, drikke- og synkeproblemer. SR-MED foreslår, at fremfor at dysfagiscreene alle borgere i hjemmeplejen, at målgruppen fremover er borgerne på Kildegården, Midlertidige pladser og borgere, der er i kontakt med Det udekørende rehabiliterende team. Hjemmeplejen ernæringscreenere fortsat alle borgere, og ved behov for udredning vil denne gruppe af borgere blive screenet for dysfagi.

Forvaltningen vurderer, at de faglige ressourcer bliver anvendt bedre ved ikke at screene alle borgere i hjemmeplejen kontinuerligt, men i stedet målrette screeningerne til borgere, hvor ernæringscreeningen har vist et behov for udredning.

Borgere i plejeboliger vil fortsat blive dysfagiscreenet. Forvaltningen foreslår , at forslaget indarbejdes.

Adskillelse af pædagogers og ufaglærtes funktionskompetencer

SR-MED foreslår, at Bilag 9 gennemgås med særligt fokus på at adskille funktionskompetencerne hos medarbejdergrupper, idet der bør være forskel på pædagogers og ufaglærtes funktionskompetencer.

Bilag 9 indeholder en oversigt over hvilke medarbejdergrupper, der kan udføre en konkret sygeplejeindsats. Der er flere faggrupper, der udfører sygeplejeindsatser, og derfor er det også vigtigt at tydeliggøre, på hvilket kompetenceniveau en indsats skal løftes. Der er forskel på pædagogers og ufaglærtes kompetencer, og dermed bør der også være forskel på deres funktionskompetencer. Forvaltningen anerkender derfor, at der er brug for at gennemgå funktionskompetencerne og adskille pædagogers og ufaglærtes funktionskompetencer.

Forvaltningen foreslår derfor, at forslaget indarbejdes.

Høringssvar om mindre visiteret tid

Ekstern leverandør Grøn Rengøring og Pleje har skrevet i deres høringssvar, at de i januar 2022 modtog tre nye borgere, og at alle tre er blevet visiteret til mindre tid end sædvanligt henholdsvis 30 og 45 min. hver anden uge. De spørger, om tiderne er sat ned fra 60 og 90 minutter til 45 og 30 minutter hver anden uge.

Der er ikke ændret i tiderne, men desværre er der sket en fejl ved visiteringen. Der vil naturligvis blive rettet op på fejlen. Høringssvaret giver derfor ikke anledning til ændringer.

Forslag til redaktionelle ændringer i Kvalitetsstandarderne

I høringssvarene fremføres en række forslag til redaktionelle ændringer, som forvaltningen indarbejder i Kvalitetsstandarder, Indsatskatalog og Tilsynspolitik. Disse fremgår ligeledes af Bilag 4.

Leder af Visitationen Sofie Seemann deltager under punktet.

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at forslaget om at screene borgere i hjemmeplejen for dysfagi, når den årlige ernæringscreening viser et behov for udredning godkendes,
2. at forslaget om at funktionskompetencerne gennemgås med henblik på at adskille pædagogers og ufaglærtes funktionskompetencer godkendes, og
3. at høringsparternes forslag til redaktionelle ændringer indarbejdes på baggrund af forvaltningens bemærkninger hertil.

Relateret behandling

Seniorudvalget 23.05.2013, punkt 33

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets beslutning 27.11.19, punkt 4

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 03.02.2021, punkt 7

Psykiatri- og Handicapudvalget 04.05.2022

Bilag

Bilag 1. Kvalitetsstandarder 2022

Bilag 2. Indsatskatalog 2022

Bilag 3. Tilsynspolitik 2022

Bilag 4. Sammenskrivning af høringssvar til Kvalitetsstandarderne 2022

Punkt 2: Introduktion til frit valg af hjælpemidler og leverandører

22-4-29.00.00-P20

Beslutning

Sagen blev forelagt til orientering.

Sagsfremstilling

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget præsenteres på mødet for et oplæg om muligheden for frit valg af hjælpemidler og leverandører. Oplægget skal give fagudvalget indblik i borgernes muligheder på området og tager afsæt i et notat om frit valg (Bilag 1), der tidligere er vedlagt som en del af baggrundsmaterialet til Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets første møde 03.01.2022. Oplægget holdes af Sofie Seemann, Leder af Visitationen.

Slides fra præsentationen er vedlagt som Bilag 2.

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til drøftelse.

Bilag

Bilag 1. Notat ang. frit valg

Bilag 2. Oplæg om frit valg

Punkt 3: Introduktion til magtanvendelsesområdet

21-2-29.00.00-A00

Beslutning

Taget til efterretning.

Sagsfremstilling

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget introduceres til magtanvendelsesområdet. Magtanvendelsesområdet omfatter de særlige situationer, hvor det kan være nødvendigt at anvende magt eller andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for borgerne, men vigtigst af alt handler magtanvendelsesområdet om kompleksiteten i at forebygge magtanvendelse og fremme det gode liv. Disse indgreb er reguleret i Lov om Social Service, og formålet med lovgivningen på området er at begrænse magtanvendelse til det absolut nødvendige.

Leder af Rosenlund, Plejeboliger Jeanette Spangsberg og demenskoordinator Stine Helsing Jørgensen på Rosenlund, Plejeboliger holder oplægget, som er vedlagt som Bilag 1.

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

Bilag

Bilag 1 Introduktion til magtanvendelse på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område.pdf

Punkt 4: Magtanvendelser i 2021 på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område

21-2-29.00.00-A00

Adresse

Møllegården, Plejeboliger, Bagsværd Møllevej 9, 2800 Kgs. Lyngby

Kildegården, Midlertidige pladser og genoptræning, Kildebakkegårds Allé 167, 2860 Søborg

Egegården, Plejeboliger, Klausdalsbrovej 213 og Signalvej 95-97, 2860 Søborg

Rosenlund, Plejeboliger, Mørkhøjvej 336, 2860 Søborg

Bakkegården, Demensboliger, Taxvej 18-20, 2880 Bagsværd

Hjemmeplejen, Kildebakkegårds Allé 165, 2860 Søborg

Beslutning

Taget til efterretning.

Sagsfremstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen fremlægger her beretning om de indberettede magtanvendelser i 2021 overfor borgere i pleje- og demensboliger samt midlertidige pladser i regi af Gladsaxe Kommunes Sundheds- og Rehabiliteringsudvalg.

I Gladsaxe Kommunes pleje- og demensboliger samt midlertidige pladser kan det, grundet borgernes kognitive tilstand, i særlige tilfælde være nødvendigt at anvende magt eller andre indgreb i selvbestemmelsesretten overfor borgerne. Magtindgreb er reguleret i Lov om Social service, BEK nr. 1239 af 22/11/2019 efter §§ 124-129 og må aldrig erstatte omsorg, pleje eller socialpædagogisk bistand.

I henhold til lovgivningen skal der årligt forelægges en beretning for kommunalbestyrelsen om brugen af magtanvendelser i kommunens tilbud. Gladsaxe Byråd besluttede på møde 09.03.2011, punkt 38, at den årlige beretning færdigbehandles i de berørte fagudvalg.

Formål med lovgivningen om magtanvendelser

Formålet med lovgivningen på området er at begrænse magtanvendelse til det absolut nødvendige. Magtanvendelse er et fysisk indgreb i selvbestemmelsesretten, dvs. et indgreb, der sættes i værk over for en borger, som aktivt modsætter sig, ikke giver samtykke, eller ikke er i stand til at give samtykke til den konkrete situation.

Magtanvendelse omfatter alle tilfælde, hvor en borger ved en anden persons, som regel fysiske, indgriben begrænses i sin frie færden og dermed i sin selvbestemmelse.

Magtanvendelse må lovligt benyttes, når det er nødvendigt at handle over for et andet menneske mod dennes vilje for at varetage omsorgspligten. Det er et krav, at situationen vil blive vurderet som omsorgssvigt, hvis der ikke gribes ind. Formålet er at undgå, at borgeren (eller evt. andre borgere og/eller medarbejdere i borgerens nærhed) lider væsentlig personskade. Som nævnt må magtindgreb aldrig erstatte omsorg, pleje og socialpædagogisk bistand.

Forhåndsgodkendelser til magtanvendelse

Ifølge Lov om Social service kan der gives forhåndsgodkendelser til magtanvendelse i form af fx tryghedsskabende velfærdsteknologi, fastspænding med stofsele for at hindre fald fra kørestol samt låsning og sikring af yderdøre.

Behandling af indberetninger om magtanvendelse

Når en medarbejder foretager en magtanvendelse over for en borger, skal medarbejderen og den daglige leder skriftligt indberette dette til Social- og Sundhedsforvaltningen. Indberetningen behandles af kommunens myndigheds personer på området, som vurderer lovligheden af indgrebet samt evt. godkendelse af ansøgning om forhåndsgodkendelser. Magtanvendelsens lovlighed, beskrivelse af situationen, den daglige leders vurdering samt en klagevejledning sendes herefter til borgeren.

Håndtering og nedbringelse af magtanvendelser

Gladsaxe Kommune arbejder målrettet med at ruste medarbejderne til at forebygge magtanvendelse og styrke arbejdet med værdighed og den personcentreret omsorg. Håndtering og nedbringelse af magtanvendelser på Sundhed- og Rehabiliteringsudvalgets område hænger nært sammen med medarbejdernes kendskab til og håndtering af demens.

Flere magtanvendelser i 2021 i forhold til 2020

Der er i 2021 indberettet 34 magtanvendelser i Gladsaxe Kommunes pleje- og demensboliger og midlertidige pladser. Af de i alt 34 indberetninger, blev 29 vurderet lovlige og 5 vurderet ikke-lovlige af kommunens myndigheds personer. Dette er en stigning sammenlignet med 2020, hvor der i alt var 21 indberetninger om magtanvendelser. Se figur 1 i bilag 1 for en oversigt over magtindberetninger fra 2016-2021. Årsagen til denne stigning skal ses i sammenhæng med, at der de sidste år har været øget fokus blandt ledere og medarbejdere i demens- og plejeboliger samt midlertidige pladser på, hvad der defineres som magtanvendelse, og at anvendelse af magt indberettes korrekt. Derudover ser kommunen også flere kognitive svært udfordrede borgere, hvor pleje er nødvendig, men hvor samarbejdet i en opstartsperiode kan være forbundet med anvendelse af magt.

Når medarbejderne i Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen er blevet bedre til at dokumentere de situationer, hvor der foregår magt, bliver der i højere grad skabt en kultur, hvor der kan tales åbent om magtanvendelserne, og om hvordan man som medarbejder forebygger og minimerer magtanvendelserne i de enkelte situationer.

Lovlige magtanvendelser på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område

Ud af de 29 lovlige magtanvendelser omhandlede 19 af indberetningerne kortvarig fastholdelse i forbindelse med personlig hygiejne ud fra Serviceloven §136c. Fire af indberetningerne omhandler Serviceloven §136d, der omfatter fastholdelse mv. ved meget grænseoverskridende eller meget konfliktskabende adfærd. Målgruppen for begge bestemmelser er borgere med betydelig og varig nedsat psykisk funktionsevne, der er en konsekvens af en erhvervet og fremadskridende mental svækkelse, som skyldes en demenssygdom eller lignende. Se figur 2 i bilag 1 for en oversigt over lovlige magtindberetninger fordelt på lovgrundlag.

Ikke-lovlige magtanvendelser på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område

De fem magtanvendelser, som er vurderet ikke-lovlige, drejer sig om låsning af dør samt kortvarig fastholdelse i forbindelse med fastgørelse af sikkerhedssele ved transport fra daghjem. Når en magtanvendelse vurderes ikke-lovlig, bliver hændelserne altid drøftet i personalegrupperne, således at man i en lignende situation fremover kan handle efter mindsteindgrebsprincippet eller helt undgå at bruge magt.

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

Relateret behandling

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 03.03 2021, punkt 7

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 04.03.2020, punkt 3

Byrådet 09.03.2011, punkt 38

Bilag

Bilag 1 Grafisk fremstilling af magtindbetretninger 2021

Punkt 5: Introduktion til Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets økonomi og processen for budgetbidraget

22-5-85.10.00-P07

Beslutning

Sagen blev forelagt til orientering.

Sagsfremstilling

Under dette punkt introduceres udvalget til den økonomiske ramme, som udvalget er ansvarligt for. Herefter er der en indledende drøftelse af Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets bidrag til budgetprocessen for, at forvaltningen kan udarbejde udvalgets budgetbidrag, som behandles på udvalgets møde 13.06.2022.

Der tages udgangspunkt i den introduktion af budgetproces og politikernes rolle, som blev præsenteret på byrådsseminaret 04.03.2022.

Udvalgets rolle og ansvar i budgetprocessen

Hvert fagudvalg behandler et budgetbidrag. Det er et vigtigt bidrag til budgetprocessen, fordi her blandt andet stilles forslag både om nye indsatser og om finansiering, som kan indgå i det kommende budget for kommunen (2023-2026). Derudover indeholder budgetbidraget bilag om blandt andet takster og om opfølgning på beslutningsnoter fra tidligere budgetaftaler.

I denne drøftelse vil der være fokus på:

- Udvalgets ansvar for at anvise finansiering
- Udvalgets mulighed for at opstille ønsker til nye driftsaktiviteter og nye anlægsprojekter inden for eget område

Udvalget skal anvise finansiering svarende til 1 pct. af serviceudgifterne, jf. budgetcirkulære (ØU 05.04.2022). På Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område svarer det til 8 mio. kr. i 2023.

Finansieringsforslagene kan bidrage både til finansiering af de nye indsatser på tværs af kommunens mange opgaver eller til omlægningerne af nuværende indsatser inden for udvalgets eget område.

Drøftelserne om mulige finansieringsforslag sker med udgangspunkt i et inspirationskatalog, som forvaltningen har udarbejdet. Forvaltningen vil på mødet mundtligt fremlægge foreløbige overvejelser om og muligheder for driftsreduktioner indenfor Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område.

MED-udvalgene får mulighed for at drøfte indholdet i budgetbidragene, inden de forelægges udvalget i juni. (MED er kommunens samarbejds- og arbejdsmiljøorganisation. MED-organisationen skal styrke medarbejdernes muligheder for medindflydelse og medbestemmelse - både på de store klinger, der går på tværs af alle medarbejdere i Gladsaxe kommune, og når det kommer helt tæt på dagligdagen i den enkelte afdeling eller institution.)

Udvalgets budgetbidrag består af en række bilag. På mødet vil der blive præsenteret et link til en film, som gennemgår de enkelte bilag. Filmen kan bidrage til at give en større indsigt i, hvilken betydning, de enkelte bilag har.

Forud for drøftelserne om udvalgets budgetbidrag, vil der være en gennemgang af udvalgets overordnede økonomi, således at udvalgets medlemmer får et større kendskab til udvalgets hovedaktiviteter samt den økonomiske størrelse af aktiviteterne. Herudover gennemgås forskellige nøgletal for udvalget, herunder hvordan forvaltningen arbejder med udvalgets økonomi.

Leder af Økonomi og Styring Nicolai Stenbo Nielsen deltager under punktet.

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

Punkt 6: Afrapportering af klagesager 1.- 4. kvartal 2021

21-12-27.00.00-A26

Beslutning

Taget til efterretning.

Sagsfremstilling

I denne udvalgs sag forelægger Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen den årlige afrapportering af klagesager for 1-4. kvartal 2021. Afrapporteringen indeholder både klagesager fra Ankestyrelsen og fra andre eksterne klageinstanser.

Baggrund

Økonomiudvalget har 04.05.2021, punkt 12, besluttet fælles retningslinjer for afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen. Retningslinjerne er bygget op omkring to overordnede principper – hyppigere afrapportering og letforståeligt materiale. Der er tre kvartalsvise og én årlig afrapportering af klagesager til fagudvalgene i de to forvaltninger samt én årlig afrapportering af danmarkskort efter serviceloven til Økonomiudvalget og Byrådet. Tidsplanen for den politiske behandling af afrapporteringerne er vedlagt i Bilag 1.

Læsevejledning til afrapporteringen af klagesager

Afrapportering af klagesager omfatter udelukkende den type af klagesager, der behandles af eksterne klageinstanser. Det drejer sig primært om klagesager behandlet af Ankestyrelsen, herunder Klagenævnet for Specialundervisning. I den årlige afrapportering af klagesager afrapporteres på klagesager behandlet af andre klageinstanser fx Folketingets Ombudsmand, Styrelsen for Patientsikkerhed samt Styrelsen for Patientklager.

Der findes fire forskellige kategorier af afgørelser i afrapporteringen:

- 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. Dette er en kategori af sager, som omgøres.
- Hjemvist betyder, at kommunen skal genbehandle sagen og afgøre den på ny. Eksempelvis fordi sagen ikke har været tilstrækkelig oplyst. Dette er en kategori af sager, som omgøres.
- Omgørelsesprocent opgøres som antallet af omgjorte sager (ændrede og hjemviste) sammenholdt med det totale antal af klagesager behandlet i Ankestyrelsen i perioden.

Nogle højere myndighedsinstanser kan udelukkende udtale kritik af kommunens håndtering af en sag; det gælder eksempelvis Styrelsen for Patientsikkerhed.

Afrapportering af klagesager fra Gladsaxe Kommune 1.-4. kvartal 2021

I Bilag 2 er vedlagt et samlet overblik over klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen for hele 2021. Klagesagerne er opdelt på lovgivningsområde, paragraffer og fagudvalg.

På selve udvalgsmødet vil der være mulighed for at drøfte og stille spørgsmål til opgørelserne i det vedlagte bilag.

Klagesager fra Ankestyrelsen

Ankestyrelsen afgjorde i alt 400 klagesager fra Gladsaxe Kommune i 2021, hvoraf 307 (77 pct.) blev stadfæstet, mens 43 (11 pct.) blev ændret og 50 (12 pct.) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 23 pct., hvilket er lavere end landsgennemsnittet på 26 pct.

På Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område var der i alt 44 klagesager i 2021, hvoraf 33 (75 pct.) blev stadfæstet, mens 1 (2 pct.) blev ændret og 10 (23 pct.) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 25 pct.

Mulige tilsynssager fra Ankestyrelsens tilsynsmyndighed

Social- og Sundhedsforvaltningen modtog i 2021 fem henvendelser om mulige tilsynssager fra Ankestyrelsens tilsynsmyndighed. Forvaltningen har udarbejdet høringssvar til samtlige henvendelser. På baggrund af høringssvarene fandt Ankestyrelsen ikke anledning til at rejse tilsynssager i tre af sagerne. I de resterende to sager har Ankestyrelsen endnu ikke afgjort, om der er tilstrækkelig anledning til at rejse en tilsynssag.

Børne- og Kulturforvaltningen modtog i 2021 en henvendelse om mulig tilsynssag fra Ankestyrelsens tilsynsmyndighed. Forvaltningen har udarbejdet høringssvar til henvendelsen. På baggrund af høringssvaret fandt Ankestyrelsen ikke anledning til at rejse tilsynssag.

Klagesager fra andre instanser

Folketingets Ombudsmand har i september 2021 bedt Gladsaxe Kommune om en udtalelse på sygedagpengeområdet. Denne sag er ikke afsluttet endnu og status er, at Social- og Sundhedsforvaltningen er i gang med at besvare den tredje henvendelse vedrørende sagen fra Ombudsmanden.

Klagenævnet for Specialundervisning afgjorde i alt 6 sager i 2021, hvoraf samtlige 6 sager (100 pct.) blev stadfæstet, hvilket betyder, at Klagenævnet ikke fandt anledning til at påpege fejl i kommunens sagsbehandlingen.

Styrelsen for Patientklager afgjorde i 2021 én sag fra Tandplejen, hvor der var klaget over, at en patient ikke havde modtaget den korrekte behandling af specialtandlæge i ortodonti (tandretning). Styrelsen for Patientklager traf afgørelse om ikke at give kritik for behandlingen til specialtandlægen.

Afgørelser i Gladsaxe Kommune

Gladsaxe Kommune træffer et højt antal afgørelser hvert eneste år, og generelt er det kun en meget lille del af disse afgørelser, der giver anledning til, at borgeren klager. Nedenfor er fremhævet nogle eksempler, som illustrerer fordelingen mellem antallet af afgørelser og antallet af klager. Områderne er valgt, fordi det her har været muligt for forvaltningen at udarbejde et estimat på antallet af afgørelser.

Handicaprådgivningen afgjorde i 2021 omkring 1.100 sager efter serviceloven. Sagerne omfattede bl.a. ansøgninger på voksenområdet om socialpædagogisk støtte, merudgifter eller bo- og dagtilbud. I 23 af disse sager gav afgørelsen anledning til, at borgeren klagede til Ankestyrelsen, hvilket svarer til 2,1 pct. af alle afgørelserne.

Visitationen afgjorde i 2021 omkring 1.470 sager vedrørende kropsbårne hjælpemidler. Denne type sager omfatter bl.a. ansøgninger om kompressionshjælpemidler, ortopædisk fodtøj og fodindlæg samt parykker. I 14 af disse sager gav

afgørelsen anledning til, at borgeren klagede til Ankestyrelsen, hvilket svarer til 1 pct. af alle afgørelserne.

Familieafdelingen traf i 2021 omkring 350 afgørelser om tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter efter Servicelovens §§ 41 og 42. I 16 af disse sager gav afgørelsen anledning til, at borgeren klagede til Ankestyrelsen, hvilket svarer til 4,6 pct. af afgørelserne.

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 fra relevante afgørelser fra Ankestyrelsen
- Hvert kvartal foretages intern juridisk revision af sager med henblik på at understøtte, at afgørelserne er korrekte og at sagsbehandlingstider overholdes

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

Bilag

Bilag 1. Tidsplan

Bilag 2. Overblik over klagesager

Punkt 7: Meddelelser

21-156948-00.00.00-A00

Meddelelse

1. Forvaltningen orienterede om, at forvaltningen er medansøger på et forskningsprojekt sammen med Hvidovre Hospital og Almen Praksis ved Københavns Universitet. Projektet har til formål at skabe viden og evidens om indsatser til nedbringelse af overvægt hos voksne. Hvis projektet får bevilling, vender forvaltningen tilbage.
2. Forvaltningen orienterede om, at Social- og Ældreministeriet afholder et borgermøde om fremtidens Ældrepleje i Hovedstaden den 12. maj kl. 15-17. Udvalget får invitationen til borgermødet sendt pr. mail. Tilmelding foretages efter først-til-mølle-princippet, og forvaltningen opfordrer derfor til at udvalgets medlemmer tilmelder sig hurtigst mulig, hvis de ønsker at deltage.
3. Forvaltningen orienterede om, at Ankestyrelsen har valgt ikke at rejse en tilsynssag vedrørende frit valg ved bevilling af et glukosemålingssystem. Ankestyrelsens har truffet denne beslutning på baggrund af kommunens udtalelse til styrelsen, som udvalget godkendte 24.02.2022, punkt 4.
4. Forvaltningen orienterede om, at Styrelsen for Patientsikkerhed 07.04.2022 har givet Egegården, Plejeboliger et påbud. Egegården har igangsat indsatser i forhold til at imødekomme kritikpunkterne i påbuddet.
5. Formanden for Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget Kristine Henriksen orienterede om, at der planlægges et temaår sammen med Seniorrådet i løbet af 2022.

Punkt 8: Lukket: Lukkede meddelelser

21-156948-00.00.00-A00

Punkt 9: Godkendelser

21-156948-00.00.00-A00

Beslutning

Godkendt.