

REFERAT Psykiatri- og Handicapudvalget 2022-2025 d. 06-05-2024

Mødedato Mandag d. 06. maj 2024 kl. 16:30

Mødested 2608 – Gladsaxeværrelset

Indholdsfortegnelse

Afdækning af tilbud til pårørende.....	3
Strategiske pejlemærker for udvikling af det specialiserede voksenområde.....	7
Lukket: Temadrøftelse om Psykiatri- og Handicapudvalgets budget for 2025-28.....	9
Afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen	10
Årsafrapportering tilsyn 2023.....	14
Mundtlige meddelelser.....	17
Lukket: Mundtlige meddelelser	18
Godkendelse.....	19

Punkt 1: Afdækning af tilbud til pårørende

24-1-27.03.00-A00

Beslutning

Ad 1. tiltrådt.

Ad 2. Psykiatri- og Handicapudvalget besluttede:

"At forvaltningen vender tilbage om, hvorvidt arbejdet med afdækning, hjemmeside mv. giver anledning til ændrede arbejds gange eller omprioriteringer indenfor rammen."

Der var afbud fra Lone Yalcinkaya.

Sagsfremstilling

Resumé

Budgetforligspartierne vedtog som led i aftalen om Budget 2024-2027, at der skal foretages en afdækning af, hvilke muligheder der er for at yde støtte til pårørende i Gladsaxe Kommune. Afdækningen skal give et samlet overblik over de tilbud om støtte og vejledning til pårørende, som kommunen og foreninger/civilsamfund varetager i Gladsaxe. På dette grundlag skal udvalget drøfte, om der er behov for ændringer eller styrkelse af mulighederne for støtte eller vejledning til pårørende på voksenområdet.

På baggrund af afdækningen er det forvaltningens vurdering, at Gladsaxe Kommune har ganske mange indsatser og tilbud målrettet pårørende. Afdækningen viser også, at der mangler et overblik og let adgang til at finde relevante tilbud på kommunens hjemmeside. Desuden bør kendskab til pårørendetilbud på tværs af fagområder styrkes blandt medarbejderne.

Afdækningen har været til kommentering i Handicaprådet, Seniorrådet og Udsatterådet. Rådenes bemærkninger er vedlagt som bilag, og en opsummering er indarbejdet i slutningen af sagsfremstillingen.

Afdækningen forelægges til godkendelse samt drøftelse af, om afdækningen giver anledning til omprioriteringer indenfor udvalgets område. Sagen forelægges enslydende for Psykiatri- og Handicapudvalget samt Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget, og punktet indledes med en kort præsentation, som er vedlagt i bilag 3.

Baggrund for afdækningen

Budgetforligspartierne vedtog som led i aftalen om Budget 2024-2027, at der skal foretages en afdækning af, hvilke muligheder der er for at yde støtte til pårørende til voksne med handicap eller ældre borgere i Gladsaxe Kommune. Teksten i beslutningsnote 4 til budgettet er følgende:

Det er vigtigt, at der er god støtte og vejledning til pårørende til voksne med handicap eller ældre borgere i Gladsaxe Kommune. For at understøtte dette foretages der en afdækning af, hvilke muligheder der er for at yde støtte til pårørende i Gladsaxe Kommune. Derudover afsøges mulighederne for patientforeninger og andre private interesseorganisationers arbejde med pårørende. Dette med henblik på bedre at kunne vejlede borgerne i, hvem/hvor der kan yde pårørendestøtte. Afdækningen forelægges for Psykiatri- og Handicapudvalget og Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget i 2024. Eventuelle

ændringer i forlængelse heraf skal ske ved omlægning af arbejdsgange eller intern omprioritering inden for udvalgenes rammer.

Forvaltningen har derfor foretaget en afdækning af de tilbud, vi har i kommunen, der er målrettet pårørende til ældre alderssvækkede/plejekrævende borgere, samt pårørende til personer over 18 år med handicap og/eller psykisk sårbarhed. I oversigten over tilbud indgår også muligheder for rådgivning og vejledning af pårørende.

Formålet med afdækningen er at give et samlet overblik over de tilbud om støtte og vejledning af pårørende, som kommunen og foreninger/civilsamfund varetager i Gladsaxe. Afdækningen skal herved danne grundlag for en drøftelse af, om der er behov for ændringer eller styrkelse af mulighederne for støtte eller vejledning til pårørende på voksenområdet i Gladsaxe Kommune. Afdækningen inkl. en kort beskrivelse af de enkelte tilbud er vedlagt sagen som bilag 1.

Pårørendes ønsker og behov

Nationale undersøgelser af pårørendes ønsker og behov viser, at mange af de pårørendes problematikker går igen, uanset den ramtes sygdom eller funktionsnedsættelse. Overordnet kan man dele behovet for vejledning og støtte op i to kategorier:

1. Viden og vejledning
2. Følelsesmæssig støtte

I forhold til viden og vejledning efterspørger de pårørende bl.a. viden om sygdommen/funktionsnedsættelsen, herunder konkrete redskaber til at hjælpe borgeren i hverdagen, ligesom de efterspørger hjælp til at få overblik over alt fra regler af kriterier til de rette afdelinger, støttemuligheder og tilbud. Andre vigtige temaer for de pårørende er vejledning om økonomi/tilskud, samtykke, fuldmagter, værgemål samt muligheder for orlov, aflastning og lignende.

I forhold til behovet for følelsesmæssig støtte efterspørger de særligt samtaler og støtte i forbindelse med sorg og krise, støtte til at bevare overblikket, støtte til at håndtere egen situation som pårørende samt mulighed for at mødes og dele tanker med andre pårørende i fx netværks-, støtte- eller samtalegrupper.

Afdækning af tilbud

På baggrund af afdækningen (bilag 1) er det forvaltningens vurdering, at vi i Gladsaxe Kommune har ganske mange indsatser og tilbud enten direkte eller indirekte målrettet pårørende. Tilbud til pårørende er typisk forankret i indsatser til borgere med specifikke diagnoser eller udfordringer. Dermed sikres, at de medarbejdere, der vejleder de pårørende, har særlig faglig viden om borgerens konkrete behov.

Samtidig viser afdækningen, at der mangler kendskab til tilbuddene blandt de medarbejdere, der er i kontakt med de pårørende, og at der derfor er et behov for at udbrede viden om tilbuddene på tværs af fagområder, så flest mulige pårørende kan få glæde af de relevante tilbud.

Tilbud til alle pårørende

Kommunen har en række tilbud, der henvender sig til alle pårørende, uanset hvilken sygdom eller funktionsnedsættelse den borger, de er pårørende til, har. Det drejer sig fx om kommunens borgerrådgiver, pårørendekursuser samt forebyggende hjemmebesøg, hvor pårørende er velkomne til at deltage. Hertil kommer tilbud i frivillige organisationer som Ældre Sagen, Røde Kors og Bedre Psykiatri. Har man som pårørende behov for psykologhjælp, kan man henvende sig til egen praktiserende læge om mulighed for henvisning.

Tilbud til pårørende til borgere med behov for kommunale indsatser

Pårørende til borgere, der har behov for kommunale indsatser, kan modtage vejledning og rådgivning i den relevante myndighedsfunktion, dvs. enten Visitationen, Handicaprådgivningen, Råd og Indsats eller Ungeenhedens team 'Afklarings og særlig støtte'. For pårørende til borgere, der modtager hjemmepleje eller har et ophold på de midlertidige pladser, kan pårørende tilbydes samtaler med kommunens brobyggere, som har et særsomt fokus på det gode positive samarbejde og de pårørendes behov for støtte.

Tilbud til pårørende til borgere med en sygdomsdiagnose

Kommunen tilbyder forløbskoordination, kurser, gruppemøder og/eller individuelle samtaler til pårørende til borgere med fx demens, erhvervet hjerneskade, kræft og forskellige kroniske sygdomme. En række lokale patientforeninger har tilbud til pårørende i Gladsaxe Kommune, og ud over tilbud direkte målrettet pårørende har de lokale foreninger desuden forskellige aktiviteter, fx foredrag el.lign. hvor pårørende også er velkomne til at deltage.

Løbende samarbejde og dialog

Ud over tilbud til pårørende er der løbende samarbejde og dialog med pårørende til borgere, som bor i plejebolig eller botilbud. Samarbejdet med de pårørende er centralt i det daglige, hvor et tillidsfuldt og konstruktivt samarbejde er vigtigt.

Afgrænsning af afdækningen

For borgere med psykisk eller somatisk sygdom vil der ofte være tilbud til pårørende i det regionale sygehusvæsen samt i landsdækkende patientforeninger målrettet diagnosen. Disse tilbud er ikke medtaget i afdækningen, da det vil være en meget omfattende liste, hvis alle sygdomme skal medtages.

Styrket kommunikation og kendskab til tilbud

Afdækningen viser, at mange af de kommunale tilbud fremgår af kommunens hjemmeside, men at man som pårørende ofte skal vide, hvad man søger efter, eller hvilken kommunal enhed der udbyder det, for at kunne finde de relevante tilbud. Der vil derfor i 2. kvartal blive igangsat et arbejde med at samle de relevante tilbud, indsatser og støttemuligheder for pårørende på hjemmesiden, så det kan søges frem så let og intuitivt som muligt.

Som nævnt ovenfor viser afdækningen tillige, at der mangler kendskab til tilbuddene blandt de medarbejdere, der er i kontakt med de pårørende. Derfor igangsættes et arbejde i forvaltningen med at styrke kendskabet til tilbuddene på tværs af fagområder, så flest mulige pårørende kan få glæde af de relevante tilbud.

Bemærkninger fra Handicaprådet, Seniorrådet og Udsatterrådet

Afdækningen har været til kommentering i Handicaprådet, Seniorrådet og Udsatterrådet. Nedenfor er indsat en opsummering af rådernes bemærkninger. Bemærkningerne kan læses i deres helhed i bilag 2.

Udsatterrådet bemærker, at analysen viser, at der er mange forskellige tilbud til pårørende i Gladsaxe Kommune. Det bemærkes desuden, at nogle af de kommunale tilbud målrettet pårørende til borgere med psykisk sygdom/sårbarhed lader til at have overlappende indhold, og at det derfor kan overvejes at undersøge, om tilbuddene med fordel kan tilpasses, så indhold/service er bedre afstemt.

Seniorrådet bemærker, at de er glade for at se den store vifte af tilbud til pårørende fra Gladsaxe Kommune og supplerende tilbud fra civilsamfundet/organisationer. Seniorrådet bemærker dog også, at det kan være svært at orientere sig og vide, hvem man skal henvende sig til for at få den rigtige hjælp. Rådet peger derfor på andre kommuner, der har valgt at lave en overordnet politik og strategi, eller har lavet en forenklet indgang for de pårørende ved at etablere en pårørenderådgiverfunktion. Seniorrådet anbefaler, at denne løsning også indføres i Gladsaxe. Rådet bemærker desuden, at de gerne deltager i en videre dialog om udformningen af den fremtidige rådgivningsstrategi i Gladsaxe Kommune.

Handicaprådet bemærker, at der i afrapporteringen er beskrevet, at der er ganske mange tilbud, men at det samtidig erkendes, at der mangler overblik og let adgang til relevante tilbud. Handicaprådet er ikke uenige i dette, men peger på, at der fortsat er mangler, bl.a. i forhold til hjælp til at få hverdagen til at fungere, mere aflastning og afløsning samt støtte til at kunne klare de kognitive udfordringer, som mange pårørende bliver ramt af. I forhold til de pårørendes behov påpeger Handicaprådet, at mange pårørende oplever at blive ramt af stress, sygdom, problemer med arbejdslivet mv. og efterspørger et fokus på hjælp til at undgå at blive ramt af sygdom, stress osv. Handicaprådet henviser derfor til deres budgetønske om en pårørendevejleder, der skal være en enkel og direkte adgang til hjælp, enten ved selv at kunne yde direkte støtte og hjælp, at kunne tage sig af kriseintervention eller at kunne henvise videre til den rigtige afdeling og medarbejder.

Endelig fremhæver Handicaprådet, at de gerne ser en tilsvarende gennemgang af tilbud til pårørende til og for børn og unge under 18 år.

Forvaltningen bemærker, at både Seniorrådet og Handicaprådet foreslår etablering af en pårørendevejlederfunktion. Det er forvaltningens vurdering, at den foreslåede styrkelse af viden og kommunikation om tilbuddene til pårørende taler ind i at løse samme udfordring som en pårørendevejleder, men at styrkelse af viden og kommunikation vil være en mere bæredygtig og robust løsning. Det skyldes, at viden og hjælp dermed vil blive båret af en samlet organisation frem for af enkelte medarbejdere, samt at man som pårørende vil føle sig mødt, uanset hvilken del af organisationen man er i kontakt med.

Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at afdækningen godkendes, og
2. at udvalget drøfter, om afdækningen giver anledning til omprioriteringer indenfor udvalgets område.

Deltager i sagens behandling

Freia Maria Flachs, konsulent i Social- og Sundhedsforvaltningen

Heidi Wiberg Johansen, specialkonsulent i Social- og Sundhedsforvaltningen

Relateret behandling

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 25.04.2024

Bilag

Bilag 1. Afdækning af tilbud til pårørende

Bilag 2. Bemærkninger fra Udsatteråd, Seniorråd og Handicapråd

Bilag 3. Præsentation af afdækning

Punkt 2: Strategiske pejlemærker for udvikling af det specialiserede voksenområde

24-3-27.00.00-A00

Beslutning

Tiltrådt.

Der var afbud fra Lone Yalcinkaya.

Sagsfremstilling

Resumé

Psykiatri- og Handicapudvalget drøftede i maj og august 2023 udviklingen af det specialiserede voksenområde, herunder forslag til fagligt og politisk forankrede strategiske pejlemærker, der skal fungere som grundlag for udviklingsarbejdet på det specialiserede voksenområde. Udvalget foreslog ved temadrøftelsen 14.08.2023, punkt 1, at der skulle formuleres ét ekstra pejlemærke vedrørende pårørendesamarbejde- og støtte. Forvaltningens samlede forslag til strategiske pejlemærker forelægges i denne sag Psykiatri- og Handicapudvalget til godkendelse.

Baggrund

Social- og Sundhedsforvaltningen igangsatte i efteråret 2022 en analyse af aktivitets- og udgiftsudviklingen på det specialiserede voksenområde. Formålet med analysen var at identificere årsagerne til de seneste års budgetudfordringer med henblik på udvikling af løsninger, som fagligt og styringsmæssigt imødekommer de økonomiske udfordringer på området.

Ved temadrøftelser på møderne 31.05.2023, punkt 5 og 14.08.2023, punkt 1, blev Psykiatri- og Handicapudvalget præsenteret for de konkrete konklusioner af analysen, samt det faglige og styringsmæssige udviklingsarbejde. Udvalget drøftede også forvaltningens forslag til fagligt og politisk forankrede strategiske pejlemærke. Pejlemærkerne tager afsæt i Gladsaxestrategien, Psykiatri- og Handicappolitikken og faglige anbefalinger på området, og skal give retning for udviklingsarbejdet. Pejlemærkerne blev også præsenteret for Handicaprådets i september 2023.

Psykiatri- og Handicapudvalget foreslog ved temadrøftelsen 14.08.2023, at Social- og Sundhedsforvaltningen skulle formulere ét ekstra pejlemærke vedrørende pårørendesamarbejde- og støtte. I denne sag forelægges til endelig godkendelse de samlede strategiske pejlemærker, herunder det nye pejlemærke om pårørende - samarbejde og støtte. De øvrige pejlemærker forelægges i samme form som ved temadrøftelsen.

Forslag til strategiske pejlemærker for det specialiserede voksenområde

De strategiske pejlemærkerne er oplistet nedenfor.

- Afsæt i borgerens ønsker og drømme

Borgerens ønsker og drømme er selve grundlaget for støtten. Sammen med borgeren omsætter vi deres ønsker og drømme for eget liv til konkrete mål og planer.

- Kommunen er en lille del af borgerens liv

Vi støtter borgeren i at indgå i fællesskaber efter interesse og ressourcer. Vi hjælper med at finde nye veje for deltagelsesmuligheder i lokalsamfundet, frivillige organisationer og andre steder.

- Blik for borgerens ressourcer

Vi tager afsæt i borgerens ressourcer og tror på borgerens udviklingspotentiale. Vi understøtter selvhjulpenhed og gør ofte brug af midlertidige indsatser med afsæt i, at borgeren kan udvikle sig eller komme sig helt.

- Helhedsorienteret indsats

Borgerens liv har mange facetter, og borgeren samarbejder ofte med flere dele af kommunen på samme tid. Vi har fokus på, at kommunens indsatser og støtte skal være sammenhængende og koordinerede.

- Effektiv ressourceanvendelse

Vi sikrer god udnyttelse af kommunens ressourcer gennem anvendelse af egne tilbud og løbende udvikling af vores indsats. Vi følger sammen med borgeren op på, om det vi gør virker og justerer, hvis der er behov for det.

- Pårørende - samarbejde og støtte

Pårørende er en vigtig del af mange borgeres liv og derfor en tæt samarbejdspartner for kommunen. Samtidig har vi blik for, at det kan være svært at være pårørende til et menneske, der har det psykisk svært, eller som har behov for omfattende hjælp og støtte gennem hele livet.

Pejlemærkerne giver retning for udviklingsarbejdet

De strategiske pejlemærker giver retning og indgår som grundlag for det igangværende og fortsatte udviklingsarbejde på det specialiserede voksenområde. Psykiatri- og Handicapudvalget vil i 2. halvår 2024 blive orienteret om status og erfaringer med det udviklingsarbejde, forvaltningen har igangsat i januar 2024, vedr. udviklingen af den socialpædagogiske støtte med fokus på at levere en mere omfattende og fleksibel støtte til borgere i eget hjem som alternativ til botilbud.

Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at de strategiske pejlemærker godkendes.

Relateret behandling

Psykiatri- og Handicapudvalget 31.05.2023, punkt 5

Psykiatri- og Handicapudvalget 14.08.2023, punkt 1

Punkt 3: Lukket: Temadrøftelse om Psykiatri- og Handicapudvalgets budget for 2025-28

24-2-00.01.00-P10

Punkt 4: Afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen, 1.-4. 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 den årlige afrapportering af klagesager for 1.-4. kvartal 2023. Ankestyrelsen afgjorde i alt 260 klagesager fra Gladsaxe Kommune i 2023, hvoraf 68 pct. blev stadfæstet, 9 pct. blev ændret og 23 pct. blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 32 pct., hvilket ligger lidt over landsgennemsnittet på 30 pct. Der afrapporteres i sagen også klagesager behandlet af øvrige klageinstanser på Psykiatri- og Handicapudvalgets område. Desuden følges op på tiltagene i handlingsplanen for danmarkskortene i 2022.

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 forelægges i denne sag.

Det er dertil besluttet, at der i forbindelse med afrapporteringer af klagesager for 1.-4. kvartal 2023 skal følges op tiltagene i handlingsplanen for danmarkskort over klagesager jf. Byrådet 22.11.2023, punkt 5.

Afrapportering af klagesager behandlet af Ankestyrelsen fra 1.-4. kvartal 2023

I Bilag 2 er vedlagt et samlet overblik over klagesager behandlet af Ankestyrelsen i 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 260 klagesager fra Gladsaxe Kommune i 2023, hvoraf 176 (68 pct.) blev stadfæstet, 25 (9 pct.) blev ændret og 59 (23 pct.) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 32 pct., hvilket er lidt højere end landsgennemsnittet på 30 pct.

Klagesager behandlet af Ankestyrelsen på Psykiatri- og Handicapudvalgets område i 2023

På Psykiatri- og Handicapudvalgets område var der i alt 60 klagesager i 2023, hvoraf 37 (62 pct.) blev stadfæstet, 3 (5 pct.) blev ændret og 20 (33 pct.) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 38 pct.

I Bilag 3 er vedlagt et overblik over de 23 ændrede og hjemviste klagesager fra 2023 på Psykiatri- og Handicapudvalgets område med en kort beskrivelse af hver sag.

På Psykiatri- og Handicapudvalgets område er der i 2023 en relativ høj andel af omgjorte klagesager efter serviceloven, idet 12 sager er hjemvist og 11 sager er stadfæstet, ud af i alt 23 klagesager. De hjemviste klagesager under serviceloven vedrører de samme paragraffer; enten socialpædagogisk støtte, midlertidigt eller længerevarende botilbud. Mens klagesagerne på alle de øvrige paragraffer under serviceloven blev stadfæstet i 2023 dvs. blandt andet sager vedr. Borgerstyret Personlig Assistance (BPA), merudgifter og ledsagerordning.

For de hjemviste klagesager, der hører under serviceloven, ses generelt et mønster i, at flere sager hjemvises af Ankestyrelsen med den begrundelse, at den faglige vurdering skal underbygges af flere faktuelle oplysninger. Der arbejdes derfor fortsat systematisk med at sikre, at sagerne oplyses ud fra Ankestyrelsens krav til detaljeringsgrad. Der er blandt andet indført et styrket samarbejde om fælles helhedsorienterede afgørelser, når det er sager, der går på tværs af flere afdelinger.

Forvaltningen følger fortsat udviklingen i klagesager tæt og igangsætter løbende målrettede tiltag for de områder, hvor der er høje omgørelsesprocenter. Antallet af klagesager skal samtidig ses i forhold til det store antal afgørelser, der hvert år træffes på udvalgets område.

Afrapportering af klagesager fra øvrige eksterne klageinstanser

Vedrørende klagesager fra øvrige eksterne klageinstanser på Psykiatri- og Handicapudvalgets område i 2023 har Folketingets Ombudsmand modtaget én henvendelse fra en borger vedrørende enkeltydelse. Ombudsmanden har ikke fundet grundlag for at gå videre med sagen. Der er på udvalgets område ikke behandlet sager vedrørende Klagenævn for Specialundervisning eller Styrelsen for Patientklager i 2023.

Opfølgning på handlingsplan for danmarkskortene for 2022

Byrådet har besluttet, at de målrettede tiltag som Social- og Sundhedsforvaltningen og Børne- og Kulturforvaltningen har igangsat for at styrke kvalitetssikring og kompetencer i sagsbehandlingen, skulle udgøre en handlingsplan for danmarkskortene over klagesager for 2022.

Nedenfor er en kort status på de igangsatte tiltag i handlingsplanen i Ungeenheden og Handicaprådgivningen, der vedrører Psykiatri- og Handicapudvalgets område.

- Ungeenheden har siden efteråret 2022 styrket systematikken og arbejdet med klagesager. Blandt andet er der indført ugentlige faglige møder for sagsbehandlere med fokus på sagssparring og kvalitetssikring af klagesager, samt afholdelse af individuel sagsgennemgang med leder.

- Status i april 2024: Der arbejdes fortsat med de igangsatte tiltag. Derudover er der indført en model med tværfaglige sparringsmøder i Ungeenheden, som bl.a. understøtter, at borgerens samlede forløb koordineres på tværs af den uddannelses-, beskæftigelses- og socialrettede indsats.
- Handicaprådgivningen oprettede i april 2023 et særligt klagesagsteam med erfarne sagsbehandlere, der behandler sagen igen, når en borger klager over en afgørelse, for at styrke kvalitetssikring af sagen.
 - Status i april 2024: Klagesagsteamet er implementeret, og vurderes at bidrage til at styrke den generelle kvalitetssikring af klagesagerne.
- Handicaprådgivningen igangsatte i juni 2023, at der i flere sager bliver afholdt møder med borgeren både ved afgørelser, hvor borgeren får helt eller delvist afslag på ansøgte, og hvis borgeren efterfølgende klager over afgørelsen.
 - Status i april 2024: Tiltaget er implementeret med gode erfaringer. Det vurderes, at det styrker den direkte dialog med borgerne om klagesager samt bidrager til, at borgerne forstår afgørelserne, og at der er klarhed over, hvad borgerne ønsker at klage over.
- Ungeenheden og Handicaprådgivningen har styrket systematikken i forhold til at sikre, at den enkelte sagsbehandler, både nyansatte og erfarne, får relevante kompetenceløft bl.a. via deltagelse på kurser, systematisk oplæring og fælles faglige personalemøder.
 - Status i april 2024: Det systematiske kompetenceløft er fortsat i gang. I 2. kvartal 2024 kompetenceudvikles alle sagsbehandlere i sagsbehandlingsmetoden Voksenudredningsmetoden (VUM) 2.0, der bl.a. understøtter borgerinddragelse og systematik i sagsbehandlingen.
- Social- og Sundhedsforvaltningen har styrket samarbejdet med juristerne i Byrådssekretariatet.
 - Status i april 2024: Forvaltningen har fortsat et tæt samarbejde med juristerne i Byrådssekretariatet vedrørende juridisk sparring om konkrete afgørelser og klagesager.

Kvalitetssikring af klagesager

Udover de målrettede tiltag, der udgør handlingsplanen for danmarkskortene, har myndighedsafdelingerne i forvaltningen generelt et betydeligt fokus på at sikre læring af afgørelser og anvender forskellige tiltag til kvalitetssikring af klagesagerne, som udvalget også tidligere er orienteret om. Det gælder følgende procedurer:

- 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.
- Kommunens jurister inddrages og tages med på råd i særligt komplekse sager.
- Der følges årligt op på borgerrådgiverens anbefalinger til kommunen. Derudover inddrages borgerrådgiveren i borgersager, hvor samarbejdet er særligt komplekst eller udfordret.
- 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.

Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

Relateret behandling

Økonomiudvalget 04.05.2021, punkt 12

Byrådet 22.11.2023, punkt 5

Bilag

Bilag 1. Tidsplan for politisk behandling af klagesager

Bilag 2. Overblik over klagesager fra Ankestyrelsen for 1.-4. kvartal 2023

Bilag 3. Oversigt over omgjorte sager på Psykiatri- og Handicapudvalgets område, 1.-4. kvartal 2023

Punkt 5: Årsafrapportering tilsyn 2023

23-13-27.00.00-A26

Beslutning

Sagen blev forelagt til orientering.

Sagsfremstilling

Resumé

I henhold til lovgivningen gennemfører Socialstyrelsen, Styrelsen for Patientsikkerhed samt kommunen årligt en række tilsyn med aktivitets- og samværstilbud, tilbud om beskyttet beskæftigelse samt botilbud beliggende i Gladsaxe kommune.

Der har i 2023 været udført driftsorienteret tilsyn på 19 ud af 21 af Gladsaxe kommunes bo- og dagtilbud indenfor det specialiserede voksenområde. Som sidste år, er det den samlede konklusion, at tilbuddene er velfungerende, at borgerne generelt trives, samt at de økonomiske forhold er gennemskuelige.

Ingen driftsorienterede tilsyn har givet anledning til påbud.

Styrelsen for Patientsikkerhed har ikke udført sundhedsfagligt tilsyn i 2023 på tilbuddene, hvorfor der ikke i denne årlige redegørelse er angivet bemærkninger eller anbefalinger.

Psykiatrici- og Handicapudvalget får i denne orienteringssag en redegørelse for tilsyn, der er gennemført i 2023.

Lovgivning

Socialtilsyn Hovedstaden har udført de driftsorienterede tilsyn med Gladsaxe Kommunes sociale botilbud i henhold til Lov om Socialtilsyn §4. Ud over at komme med bemærkninger og anbefalinger kan Socialtilsynet udstede påbud, som skal følges som en betingelse for at kunne opretholde godkendelse af et tilbud.

Tilbud efter servicelovens §103 beskyttet beskæftigelse samt aktivitets- og samværstilbud efter servicelovens §104, er ikke omfattet af Lov om Socialtilsyn. Kommunen har her selv tilsynsforpligtelsen efter servicelovens §148a, som også omfatter private tilbud beliggende i kommunen.

Gladsaxe kommune har valgt at delegere opgaven med tilsynsbesøg til konsulentfirmaet BDO, som har udført besøg på Gladsaxe Kommunes aktivitets- og samværstilbud samt tilbud om beskyttet beskæftigelse.

Det driftsorienterede tilsyn kan bestå af anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg. Der føres tilsyn efter kvalitetsmodellen, som er politisk bestemt. Kvalitetsmodellen er en ramme, som tilsynet skal anvende i vurderingen af, om et tilbud har den fornødne kvalitet.

Bilag 1 er en samlet årsrapport for 2023 over anmeldte og uanmeldte tilsyn på bo- og dagtilbud samt tilsynets vurderinger og udviklingspunkter for de enkelte tilbud.

Bilag 2-20 er tilsynsrapporter for hvert tilbud i deres fulde længde.

De væsentligste bemærkninger til tilsynenes vurderinger

Faglige kvalitet

Den samlede konklusion for alle tilbud er, at Gladsaxe kommunes tilbud til borgere på det specialiserede voksenområde fortsat generelt har den kvalitet, der skal til, for at varetage borgernes individuelle behov på tilbuddene.

For tilbuddet Kellers Klub var sidste års scorer meget lave, og tilsynet vurderede en række udviklingspunkter, der skulle arbejdes målrettet med at forbedre. Der er i det forgangne år arbejdet målrettet med punkterne, og tilbuddet er gået til højeste score i alle temaerne i kvalitetsmodellen.

Derudover kan nævnes Rusmiddelcentret, der også i år ligger med særlig høj score i alle kvalitetsmodellens temaer.

Dokumentation

Igen for mange af tilbuddene anbefaler tilsynet, at der fortsat opkvalificeres i forhold til dokumentationsarbejdet med henblik på løbende, systematisk evaluering af målene, og herunder læring samt eventuelt en forbedring af indsatsen. Det skal her bemærkes, at Socialtilsynet udelukkende har fokus på den pædagogiske dokumentation.

På flere af tilbuddene har der over de seneste år været et styrket fokus på dokumentation. Der er et større krav til dokumentationen på det sundhedsfaglige område, hvorfor fokus på mange af tilbuddene har været rettet herpå. Det kan være årsagen til, at den pædagogiske dokumentation ikke fremstår fyldestgørende i forhold til Socialtilsynets vurdering. Dokumentationen vil igen være i fokus i 2024, hvor også nyt fagsystem implementeres.

Fysiske rammer

For mange af tilbuddene: Ungehuset, Kildevældet, Kildevældets akutboliger, Carlshuse, Værestederne samt BAS på Kellersvej, har tilsynet bemærket, at de fysiske rammer virker nedslidte, og at der er pladsudfordringer. Der er i forvaltningen opmærksomhed på dette. Der er aktuelt en afklaringsproces i gang i forhold til muligheder for eventuel renovering på særligt Ungehusets område, og der er afsat midler til renovering af toiletforhold i BAS på Kellersvej.

Økonomi

Samlet set vurderes det, at tilbuddenes økonomiske forhold er gennemskuelige og giver mulighed for en bæredygtig drift og tilfredsstillende faglig kvalitet i forhold til prisen og i forhold til tilbuddenes målgrupper.

Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

Bilag

Bilag 1 Årsrapport tilsyn 2023

Nybrogård Tilsynsrapport 2023

Kellersvej 17-19 Tilsynsrapport 2023

Kellersvej 6 Tilsynsrapport 2023

Bo-enheden Skovdiget Tilsynsrapport 2023

Cathrinegården Tilsynsrapport 2023

Ellekilde Tilsynsrapport 2023

Kagsåhuse Tilsynsrapport 2023

Tornehøjgård Tilsynsrapport 2023

Kildevældets akutboliger Tilsynsrapport 2023

Botræningen i Ungehuset Tilsynsrapport 2023

Botræningstilbud ved Valdemars Alle i Buddingecentret Tilsynsrapport 2023

Gldsaxe Rusmiddelcenter tilsynsrapport 2023

BAS Tilsynsrapport 2023

Kellersvej 3 Tilsynsrapport 2023

Dagcenteret Christianehøj Tilsynsrapport 2023

Kellers Klub Tilsynsrapport 2023

Carlshuse Café Carl Tilsynsrapport 2023

Kildevældet Tilsynsrapport 2023

Værestederne Tilsynsrapport 2023

Punkt 6: Mundtlige meddelelser

21-156948-00.00.00-A00

Punkt 7: Lukket: Mundtlige meddelelser

21-156948-00.00.00-A00

Punkt 8: Godkendelse

21-156948-00.00.00-A00

Beslutning

Godkendt.