

REFERAT Psykiatri- og Handicapudvalget - 2018-2021 d. 01-12-2021

Mødedato Onsdag d. 01. december 2021 kl. 19:00

Mødested Rådhuskælderen

Indholdsfortegnelse

Budgetopfølgning for 3. kvartal på Psykiatri- og Handicapudvalgets område, tillægsbevilling.....	3
Udmøntning af §18-midler 2022.....	7
Kvalitetsstandarder 2022 for voksne med særlige behov.....	11
Forelæggelse af anlægsprojekter 2022 samt tidsplan.....	15
Omsorgsbesøg til borgere med psykiatriske og sociale vanskeligheder - erfaringsopsamling.....	16
Proces for etablering af dialogforum for socialt udsatte.....	19
Afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen	20
Skriftlig afrapportering af resultaterne af brugerundersøgelsen på myndighedsområdet.....	22
Meddelelser.....	23
Lukket: Lukkede meddelelser.....	24
Godkendelse.....	25

Punkt 1: Budgetopfølgning for 3. kvartal på Psykiatri- og Handicapudvalgets område, tillægsbevilling

21-7-85.10.00-P07

Beslutning

Godkendt.

Kommende behandlingsforløb

Økonomiudvalget 07.12.2021

Byrådet 15.12.2021

Sagsfremstilling

Psykiatri- og Handicapudvalgets budgetopfølgning for 3. kvartal 2021 omfatter udvalgets drifts- og anlægsudgifter. Budgetopfølgningen viser et samlet mindreforbrug på 10,3 mio. kr. i forhold til korrigeret budget. Opfølgningen på drifts- og anlægsudgifter gennemgås i det følgende.

Driftsudgifter

Forbruget efter 3. kvartal 2021 er 260,1 mio. kr. Samlet forventer forvaltningen et forbrug i 2021 på 355,5 mio. kr., jf. tabel 1.

Tabel 1: Psykiatri- og Handicapudvalgets rammer

Beløb i mio. kr.	Vedtaget budget 2021	Korrigeret budget 2021	Forbrug 3. kvartal	Forventet forbrug 2021	Forskel ift. Vedtaget budget	Forskel ift. Korrigeret budget
01 Voksne med særlige behov	320,6	320,7	243,0	328,5	-7,9	-7,8
03 Takstfinansierede tilbud	-6,1	6,5	-4,3	-7,3	1,2	13,9
04 Boligstøtte og ældreboliger	38,5	38,5	21,3	34,3	4,2	4,2
PHU i alt	353,0	365,8	260,1	355,5	-2,5	10,3

Områderne uddybes nedenfor og i tabelform i Bilag 1.

01 Voksne med særlige behov:

Området udviser et samlet forventet merforbrug på 7,8 mio. kr. mod forventet 8,9 mio. kr. ved anden kvartalsopfølgning.

Overblik

Købsbudgettet forventes at udvise et merforbrug på 10,7 mio. kr., Socialområdet et mindreforbrug på 2,4 mio. kr., og endelig forventes et mindreforbrug på 0,5 mio. kr. på de resterende områder på Ramme 1.

Op til 3. kvartals budgetopfølgning er der budgetomplaceret 0,7 mio. fra andre dele af Ramme 1, mhp. at reducere det forventede merforbrug på købsbudgettet, der jf. tabel 1 aktuelt er opgjort til 10,7 mio. kr.

Da de forventede mindreforbrug på de takstfinansierede tilbud (03) og Boligstøtte og ældreboliger (04) er disponeret bl.a., som følge af lovgivningen på området (takstbekendtgørelsen), KKR styringsaftalen på det takstfinansierede område, og Gladsaxe kommunes overførselsregler er det ikke muligt, at finansiere det samlede forventede merforbrug på købsbudgettet med midler fra andre dele af Psykiatri- og Handicapudvalgets ramme.

Med henblik på at sikre bevillingsmæssig dækning søges derfor en tillægsbevilling i 2021 til Psykiatri og Handicapudvalgets ramme "Voksne med særlige behov" på 7,8 mio. kr.

Tillægsbevillingen finansieres med et tilsvarende beløb fra Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets serviceramme ”Øvrige udgifter (Serviceramme)”

Ved en gennemgang af Købsbudgettet kan forvaltningen konstatere, at udgiftsudviklingen for hele 2021 primært kan tilskrives fem specifikke borgere. De konkrete udgifter i de fem sager udgør samlet 10,2 mio. kr., og de er dermed den primære forklaring på det samlede merforbrug på 10,7 mio. kr. Det resterende merforbrug på 0,5 mio. kr. kan henføres til en lang række mindre ændringer i både positiv og negativ retning på den øvrige sagsstamme under købsbudgettet.

Hvad er ændret siden sidste kvartal

Skønnet for Købsbudgettet er samlet forøget med 2,3 mio. kr. i forhold til skønnet ved 2. kvartals budgetopfølgning.

Forøgelsen af købsbudgettet i forhold til 2. kvartals budgetopfølgning skyldes en uforudset tilgang af borgere med et betydeligt støttebehov.

Endelig er udgiftsskønnet til Socialområdet reduceret væsentlig i forhold til 2. kvartals budgetopfølgning, hvilket primært skyldes, at udgifterne til Kvindekrisecentre og Forsorgshjem er faldet samtidig med, at der forventes mindreforbrug på indsatsen for bedre tandpleje for socialt udsatte.

Områder hvor forvaltningen har særligt fokus

Købsbudgettet er til stadighed i fokus for forvaltningens budgetopfølgning. Der arbejdes både med at forbedre data og analyser, men også konkret med at udvikle den sociale indsats. Et eksempel på det er, at indsatsen efter Servicelovens §85 bliver intensiveret på tidspunkter uden for normal arbejdstid, hvor de enkelte borgere har brug for det, således at livet i egen bolig kan understøttes bedst muligt.

Derudover bemærkes det, at forvaltningen ultimo november 2021 iværksætter et arbejde mhp. at udarbejde et ledelsescockpit på området. Det arbejde skal styrke styringen i.fht. købsbudgettet, og dermed understøtte den løbende prioritering.

I forbindelse med finansloven for 2020 blev der afsat midler til tandpleje for socialt udsatte. Budgettet udgør i 2021 1,2 mio. kr., og forbruget udgør efter 3. kvartal 2021 mindre end 0,1 mio. kr. Social og Sundhedsforvaltningen har igennem det seneste år haft fokus på at tilbyde tandpleje til socialt udsatte, men Covid-19 pandemien har gjort det vanskeligt at implementere ordningen. Forvaltningen har aktuelt valgt at tilknytte en støtteperson, der vil have fokus på, at flere borgere får tilbuddet, og at borgeren i højere grad følges til og fra tandplejen. Det forventes derfor, at resultatet af den øgede indsats og et åbnet samfund vil øge udgifterne til tandpleje, men at de økonomiske konsekvenser først ses i løbet af 2022.

03 Takstfinansierede bo- og dagtilbud:

På dette område forventes et samlet mindreforbrug på 13,9 mio. kr., mod et forventet mindreforbrug på 10,6 mio. kr. i forbindelse med 2. kvartals budgetopfølgning.

Overblik

Det samlede forventede mindreforbrug kan primært henføres til merbelægning, og deraf øgede takstindtægter, mens det samtidigt har været vanskeligt at rekruttere kvalificeret personale.

Det skal endvidere bemærkes, at der fra regnskabsåret 2020 er videreført et samlet mindreforbrug på 13,3 mio. kr. på det takstfinansierede område. 2020 videreførelsen er blandt andet udmøntet til etårige takstfald i.f.m. overskud på de enkelte tilbud jf. den gældende KKR styringsaftale. Dette har været aktuelt i forhold til Cathrinegården og Kellersvej 6.

På Nybrogård forventes et betydeligt mindreforbrug på i alt 2,9 mio. kr., som kan henføres til en omlægning af ledelsen, samt

videreførte midler fra tidligere år, som ikke er fuldt udmøntet. Ifht. tidligere års mindreforbrug er 1,5 mio. kr. reserveret og videreført til et etårigt takstfald i 2022.

Kellersvej 6 forventer et mindreforbrug på 1,7 mio. kr.

Forklaringen er blandt andet en genbevilling på knap 0,6 mio. kr. fra 2020 ud over det beløb, der er afsat til takstfald i 2021. Desuden er der vakante stillinger på Kellersvej 6.

På de øvrige bo-og dagtilbud forventes et samlet mindreforbrug på 4,4 mio.kr., hvilket blandt andet skyldes genbevillinger fra 2020, bedre belægning end forudsat samt vakante stillinger, som har været vanskelige at genbesætte med kvalificeret fagpersonale.

Endelig forventes et mindreforbrug på knap 4,8 mio. kr. på fælles puljer m.v., der blandt andet omfatter velfærdsteknologipuljen og taksttabspuljen. Taksttabspuljen består af mindreforbrug fra tidligere år, der kan udmøntes til tilbud, der har mindreindtægter som følge af lavere belægning.

Hvad er ændret siden sidste kvartal

Siden 2. kvartal er det forventede mindreforbrug på de takstfinansierede tilbud steget fra godt 10,6 mio. kr. til knap 13,9 mio. kr. svarende til en stigning på 3,2 mio. kr.

Det forøgede mindreforbrug ses især på Kellersvej 8-10/9-19, hvor belægningen har været højere end budgetteret.

Områder hvor forvaltningen har særligt fokus

På en række af de takstfinansierede tilbud og særligt på bo-tilbudsområdet er rekruttering og fastholdelse af kvalificeret fagpersonale det centrale fokuspunkt, i og med at det i nogen grad er vakante stillinger, som udgør forklaringen på områdets samlede mindreforbrug.

Det har særligt vist sig vanskeligt at besætte stillinger, som omfatter aften- og weekendarbejde, hvilket afspejler sig i, at det er lettere at rekruttere til dagtilbuddet end til døgntilbud.

Handicapområdet arbejder derfor fortsat på, at sikre et godt arbejdsmiljø, der både gør det muligt, at tiltrække og fastholde kvalificeret personale. Det arbejde indebærer bl.a., at der afprøves nye tilgange til udarbejdelse af arbejdsplaner, hvor medarbejderne selv får en større rolle i at udfylde den, så den passer til deres øvrige liv, med samtidig vægt på borgernes behov i botilbuddene.

04 Boligstøtte og ældreboliger:

På dette område forventes et mindreforbrug på 4,2 mio. kr., mod et forventet mindreforbrug på 4,8 mio. kr. ved 2. kvartals budgetopfølgning.

Området omfatter ud over boligstøtte også statsrefusioner for særligt dyre enkeltsager.

Overblik

Det forventede mindreforbrug på 4,2 mio. kr., kan henføres til et forventet mindreforbrug på 6,3 mio. kr. på boligstøtte og boligydelse, mindreindtægter på refusion på Særligt dyre enkeltsager på 1,9 mio. kr. samt et merforbrug på ejendomsdrift på 0,1 mio. kr.

Hvad er ændret siden sidste kvartal

De forventede refusionsindtægter på Særligt dyre enkeltsager er nedskrevet med 1,9 mio. kr. siden 2. kvartals budgetopfølgning. Dette fordi der ved prognosen for 3. kvartal er anvendt et nyt beregningsværktøj for de konkrete refusioner, som ikke tidligere har været tilgængeligt. Det skal dog bemærkes, at opgørelsen af de forventede refusionsindtægter er behæftet med nogen usikkerhed i det, at prognoseværktøjet er nyudviklet og lovgivningen på området er ændret markant i 2021.

Det forventede mindreforbrug på boligstøtte og boligydelse er opjusteret med 1,2 mio. kr., som følge af, at det har været muligt at indarbejde flere måneders forbrug i beregningen af de samlede udgifter. Endelig er merforbruget på Ejendomsdrift, ældreboliger, skønnet mindre som følge af, at der ses færre tomme lejemål, som ellers ville medføre udgifter i form af tomgangsleje.

Områder, hvor forvaltningen har særligt fokus

Den nye beregningsmodel på Særligt dyre enkeltsager er som nævnt først taget i brug ved 3. kvartals budgetopfølgning, og der vil blive fulgt op i forbindelse med regnskabsaflæggelsen.

Anlægsudgifter

De vedtagne anlægsprojekter i 2021 og tidsplanen blev forelagt Psykiatri- og Handicapudvalget 04.11.2020, punkt 6.

En oversigt over opfølgningen på anlægsudgifter for Psykiatri- og Handicapudvalget fremgår af nedenstående tabel.

Tabel 2: 3. kvartal 2021, nettoanlægsudgifter, mio. kr.

Vedtaget budget	Korrigeret budget	Forbrug 3. kvartal 2021	Forventet forbrug 2021	Forskel vedtaget budget	Forskel korrigeret budget
20,5	131,4	43,6	64,4	-43,9	67,0

Note: Merforbrug angives med minus-fortegn

Oversigten viser, at det vedtagne budget for nettoanlægsudgifterne på Psykiatri- og Handicapudvalgets område i alt er på 20,5 mio. kr. Forbruget efter 3. kvartal 2021 udgør 43,6 mio. kr. Samlet set forventer forvaltningen et merforbrug i forhold

til det vedtagne budget på 43,9 mio. kr., og et mindreforbrug på 67,0 mio. kr. i forhold til det korrigerede budget.

Mindreforbruget skyldes primært forskydninger i udgifterne til anlægsprojektet ”Projekt Boliv, Fremtidens boliger og liv på Kellersvej” og ”Konkurssag, Kellersvej”. Byggeriet har været midlertidig stoppet, da entreprenøren er gået konkurs. Der er entreret med ny entreprenør.

I Bilag 2 ses en oversigt over de enkelte anlægsprojekter med vedtaget budget, korrigeret budget, forbrug for 3. kvartal 2021 samt forventet forbrug hele 2021.

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at budgetopfølgning for 3. kvartal 2021 tages til efterretning,
2. at der, med henblik på at sikre bevillingsmæssig dækning, gives en tillægsbevilling i 2021 til Psykiatri og Handicapudvalgets ramme ”Voksne med særlige behov” på 7,8 mio. kr., finansieret af et tilsvarende beløb fra Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets serviceramme ”Øvrige udgifter (Serviceramme)”.

Relateret behandling

Psykiatri- og Handicapudvalget 04.11.2020, punkt 6

Bilag

Bilag 1 PHU budgetopfølgning 3. kvartal 2021

Bilag 2 PHU - Anlaegsbudgetopfølgning 3. kv. 2021

Punkt 2: Udmøntning af §18-midler 2022

21-1-27.15.12-Ø40

Beslutning

Godkendt.

Sagsfremstilling

Psykiatri- og Handicapudvalget uddeler hvert år i henhold til Lov om Social Service tilskud til frivilligt socialt arbejde. Denne sag præsenterer de ansøgere, der har søgt om tilskud til frivilligt socialt arbejde i 2022, samt Social- og Sundhedsforvaltningens forslag til tildeling af midler.

Pulje til at yde tilskud til frivilligt socialt arbejde

Der er i 2022 afsat kr. 740.086 i puljen. Heraf er der afsat kr. 17.000 til en tværgående pulje under Medborgerskabsstrategien. Denne pulje anvendes til at understøtte kommunale arbejdspladser udvikling og igangsættelse af samarbejde med frivillige (jf. Forebyggelses-, Sundheds- og Handicapudvalget 19.06.2013, punkt 52, og Sundheds- og Handicapudvalget 18.11.2015, punkt 74).

Puljen til at yde tilskud til frivilligt socialt arbejde indeholder herefter i alt kr. 723.086. Puljen dækker tilskud til både nye og eksisterende samt igangværende aktiviteter og foreninger. Social- og Sundhedsforvaltningen foreslår, at der heraf reserveres kr. 35.500 til at støtte udvikling af nye og akut opståede initiativer og projekter i løbet af året.

Det resterende beløb udgør kr. 687.586, og uddeles på baggrund af de ansøgninger, som Social- og Sundhedsforvaltningen har modtaget ved ansøgningsfristens udløb 01.10.2021. Forvaltningen har i forslaget til fordeling af puljemidlerne anvendt de retningslinjer for tilskud til frivilligt socialt arbejde, som Psykiatri- og Handicapudvalget godkendte 06.05.2020, punkt 4 (de fulde kriterier er vedlagt som Bilag 1).

Følgende tre betingelser skal, jf. kriterierne, opfyldes for at opnå tilskud:

- At aktiviteterne, der søges støtte til, er baseret på frivillig arbejdskraft, og den økonomiske støtte søges til at fremme og understøtte den frivillige indsats til fordel for borgere i Gladsaxe Kommune,
- At foreningen, gruppen eller aktiviteten er lokalt forankret i Gladsaxe Kommune. En ansøgning anses som lokalt forankret hvis:
 - Foreningen har hjemme i Gladsaxe Kommune, eller
 - Aktiviteten fysisk foregår i Gladsaxe Kommune, eller
 - Det kan sandsynliggøres, at aktiviteten er målrettet mod Gladsaxeborgere, fx gennem lokale oplysningsaktiviteter,
- At målgruppen for aktiviteterne ligger inden for den definerede målgruppe for det frivillige sociale arbejde i Gladsaxe Kommune.

Desuden lægges der ved behandling af ansøgningerne vægt på:

- At aktiviteten understøtter Gladsaxe Kommunes Medborgerskabsstrategi,

- At aktivitetens formål er at engagere Gladsaxe Kommunes borgere og skabe gode sociale netværk for udsatte borgere,
- At aktiviteten har til hensigt at komme et betydeligt antal Gladsaxeborgere til gode, eller at aktiviteten udfylder et behov for en mindre gruppe borgere, der ellers ikke tilgodeses med andre tilbud.

Indkomne ansøgninger

Social- og Sundhedsforvaltningen har modtaget 35 ansøgninger om tilskud til frivilligt socialt arbejde ved ansøgningsfristens udløb. Det samlede ansøgte beløb udgør kr. 1.143.665. En oversigt over ansøgningerne er vedlagt som Bilag 2.

Der er flere af ansøgerne i år, der på grund af Coronasituationen, ikke har kunnet gennemføre deres planlagte aktiviteter i 2020 og 2021, og som konsekvens heraf har uforbrugte midler. Uforbrugte midler skal ved årets udgang tilbagebetales til Gladsaxe Kommune, eller der skal søges om tilladelse til at overføre midlerne til næste regnskabsår (jf. retningslinjerne for tilskud til frivilligt socialt arbejde i Bilag 1). Social- og Sundhedsforvaltningen har i år, på grund af Coronasituationen, givet tilladelse til at overføre uforbrugte midler.

Ansøgninger, der helt eller delvist imødekommes

Social- og Sundhedsforvaltningen foreslår, at alle 35 ansøgninger helt eller delvist imødekommes. De beløb, der jf. kriterierne ikke kan ydes støtte til, er fratrullet. Det er fx huslejetilskud og lønninger. Ansøgere, der har uforbrugte midler, fratrækkes desuden et beløb svarende til deres ubrugte midler (jf. ovenstående afsnit). Nogle af disse ansøgere får derfor i år tildelt et beløb, der er væsentligt lavere end sidste år. Derudover er der justeret i beløbenes størrelse med henblik på at kunne tilgode alle ansøgere. Tabel 1 viser de 35 ansøgere; herunder tilskud tildelt i 2021, hvilket beløb de har søgt i 2022 samt forvaltningens forslag til tilskudsbeløb i 2022. Det fremgår desuden, hvilke ansøgere der har uforbrugte midler (markeret med *).

Det fremgår af Bilag 3, hvad de enkelte foreninger søger støtte til samt Social- og Sundhedsforvaltningens begrundelse for dets forslag til tilskuddets størrelse. En oversigt over ansøgningerne fordelt efter målgruppe er desuden vedlagt som Bilag 4.

Tabel 1. Ansøgninger, der helt eller delvist imødekommes

Navn på organisation, forening, selvhjælps- og netværksgruppe eller individ	Tilskud i kr. i 2021	Ansøgt beløb i kr. i 2022	Forvaltningens forslag til tilskudsbeløb i kr. i 2022
BEDRE PSYKIATRI, lokalafdeling Ballerup/Gladsaxe/Herlev/Furesø*	65.000	156.000	65.000
Brohusklubben	7.000	16.599	7.000
Buddinge Kirkes Menighedspleje*	13.000	13.000	8.756
Bydelsmødre, Høje Gladsaxe	15.000	20.000	20.000
Børns Vilkår	30.000	50.000	30.000
Børns Voksenvenner	14.000	30.000	14.000
Dansk Handicap forbund Gladsaxe, Gentofte, Lyngby og Herlev afdeling*	15.000	25.000	1.000

Den Internationale Havegruppe	7.000	22.500	7.000
Døveforeningen af 1866	10.000	27.258	10.000
FitforKids	0	35.000	35.000
Folkekirkens Nødhjælps Møbelgenbrug*	22.500	25.000	14.185
Foreningen Danske DøvBlinde FDDB **	4.626	1.497	1.497
Foreningen Den Boligsociale Fond	15.000	17.000	17.000
Forældre Fonden	0	87.278	10.000
Frit Oplysningsforbund Gladsaxe*	16.000	41.300	29.101
Fællesdriften af Høje Gladsaxe (Kulturklubben Høje Gladsaxe)	19.000	19.200	19.200
FødevarerBanken	5.000	10.000	10.000
Gladsaxe Multifitness forening	0	30.000	30.000
Gladsaxe-Hero Boldklub	30.000	66.000	31.200
Haralds Sogns Menighedspleje*	29.000	29.800	1.800
Headspace Gladsaxe	28.000	26.000	26.000
Hjernesagen i Gladsaxe	12.000	12.000	12.000
Håb i Psykiatrien	0	70.000	40.000
Kreativgruppen*	7.000	5.000	2.015
Kræftens Bekæmpelse Gladsaxe Lokalforening*	45.000	45.000	22.599
Kulan Organisation i Gladsaxe	5.000	15.600	15.600
Kvisten	0	8.500	4.000
Landsforening mod spiseforstyrrelser og selvskade	11.000	15.000	11.000
Natteravnene Gladsaxe	15.000	15.000	15.000
Netværk for flygtninge i Gladsaxe**	2.250	5.683	5.683
Nyreforeningen Københavns Omegnskreds	4.000	4.000	4.000
Onsdagstræf*	7.000	15.000	3.500
Psykologisk Korttidsrådgivning	60.000	62.450	62.450
SIND Gladsaxe-Gentofte-Lyngby lokalafdeling	74.999	105.000	90.000
SMART Recovery Danmark i Lyngby/Gladsaxe	13.000	17.000	12.000

I alt	601.375	1.143.665	687.586
-------	---------	-----------	---------

(*) Ansøger har uforbrugte midler

(**) Ansøger har selv nedjusteret ansøgt beløb pga. uforbrugte midler (jf. Bilag 3)

Regnskab og evaluering for 2020

37 ansøgere modtog støtte i 2020. Alle ansøgere har rettidigt indsendt regnskab og evaluering for 2020.

18 foreninger har søgt og fået lov til at overføre uforbrugte midler til 2021 (i alt kr. 255.433), da de er blevet forhindret i at afvikle deres aktiviteter på grund af Coronasituationen, jf. tidligere afsnit. Af samme årsag er der tre foreninger, der har tilbagebetalt tilskudsmidler (i alt kr. 36.015). De øvrige regnskaber og evalueringer for 2020 giver ikke anledning til yderligere bemærkninger.

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at alle 35 ansøgninger imødekommes helt eller delvist, som foreslået i Tabel 1, og
2. at der reserveres kr. 35.500 til nye projekter eller initiativer igennem 2021.

Relateret behandling

Forebyggelses-, Sundheds- og Handicapudvalget 19.06.2013, punkt 52

Sundheds- og Handicapudvalget 18.11.2015, punkt 74

Psykiatri- og Handicapudvalget 06.05.2020, punkt 4

Bilag

Bilag 1. Kriterier for økonomisk støtte gennem § 18-puljen

Bilag 2. Oversigt over alle §18-ansøgere 2022

Bilag 3. Ansøgninger, der helt eller delvist imødekommes

Bilag 4. Oversigt over indstillinger fordelt på målgruppe

Punkt 3: Kvalitetsstandarder 2022 for voksne med særlige behov

21-1-27.03.00-A21

Beslutning

Godkendt.

Forvaltningen læser korrektur.

Sagsfremstilling

Kvalitetsstandarder for voksne med særlige behov dækker Gladsaxe Kommunes indsatser inden for socialpædagogisk støtte og træning, midlertidige og længerevarende botilbud, beskyttet beskæftigelse, aktivitets- og samværstilbud, kontaktperson- og ledsageordning samt dækning af merudgifter som følge af handicap mv., gældende for voksne på 18 år eller derover. Kvalitetsstandarderne tager udgangspunkt i Lov om Social Service afsnit V, samt i Lov om specialundervisning for voksne.

Social- og Sundhedsforvaltningen fremlægger her forslag til reviderede kvalitetsstandarder til ikrafttrædelse 01. januar 2022. Revideringen af standarderne har fokus på at gøre formidlingen mere præcis og overskuelig. De her foreslåede revideringer har ikke betydning for praksis, dvs. den sagsbehandling og støtte, borgerne modtager.

Kvalitetsstandarder for voksne med særlige behov administreres af to politiske udvalg: Psykiatri- og Handicapudvalget (borgere mellem 18-64 år) og Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget (borgere over 65 år). Sagen fremlægges derfor enslydende for begge udvalg.

Justering i udvalgte kvalitetstandarder efter henvendelse fra Ankestyrelsen

Gladsaxe Kommune blev i juni måned kontaktet af Ankestyrelsen med henblik på at gennemgå formuleringerne i konkrete afsnit vedrørende § 104 (aktivitets- og samværstilbud) og § 107 (midlertidige botilbud). De gældende formuleringer kunne misforstås og læses som en fastlåst standard, der ikke gav plads til den nødvendige konkrete og individuelle vurdering. På den baggrund vedtog Psykiatri- og Handicapudvalget (PHU, 02.09.2021, punkt 3) og Sundhed og Rehabiliteringsudvalget (02.09.2021, punkt 6), at justere i teksten i de gældende kvalitetsstandarder, så justeringerne trådte i kraft allerede i 2021, umiddelbart efter den politiske behandling.

Psykiatri- og Handicapudvalget og Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget godkendte 03.11.2021, punkt 4 og punkt 5, justeringer i kvalitetsstandarderne for §§ 103, 104, 107 og 108. Da disse justeringer er godkendt, er de ikke markeret, men indgår som godkendt tekst i forvaltningens forslag til reviderede kvalitetsstandarder for 2022 (Bilag 1).

Forvaltningen har gennemlæst kvalitetsstandarderne i forhold til formuleringer, der kan give opfattelsen af, at der ikke altid foretages en konkret og individuel vurdering. Praksis i Handicaprådgivningen er, at der altid foretages en individuel, konkret vurdering, og det skal naturligvis fremgå af standarderne.

Revidering af kvalitetsstandarder

Gladsaxe Kommunes kvalitetsstandarder for voksne med særlige behov revideres hvert år. For at eventuelle større ændringer i serviceniveauet kan indgå i budgetforhandlingerne, sendes de vedtagne kvalitetsstandarder i høring tidligt på året, samme år som de træder i kraft.

Kvalitetsstandarderne blev sendt i høring på Handicaprådet og Seniorrådet møder i marts 2021. Standarderne blev desuden behandlet på Psykiatri- og Handicapafdelingens MED-udvalg også i marts 2021. På Psykiatri- og Handicapudvalgets møde 06.05.2020, punkt 2, blev høringssvarene præsenteret, og forslag til temaer for revidering af kvalitetsstandarderne for 2022, godkendt.

De reviderede standarder er vedlagt som bilag. Alle ændringer fremgår af Bilag 1 med funktionen 'registrer ændringer'. Bilag 2 er forslaget til de nye standarder, uden markerede rettelser.

Ændringer i kvalitetsstandarder for voksne med særlige behov 2022

Fælles Sprog III udgår af kvalitetsstandarderne

Borgere over 65 år er frem til nu blevet visiteret til indsatser på baggrund af udredningsmetoden Fælles Sprog III (FSIII), mens borgere mellem 18-65 år er blevet visiteret på baggrund af Voksenudredningsmetoden VUM. Fra 2022 vil alle voksne borgere med særlige behov blive visiteret på baggrund af VUM. Beskrivelser af FSIII udgår derfor fra alle standarder og bilag.

§ 76 – efterværn efter serviceloven

§ 76 udgik i 2020 fra kvalitetsstandarder for voksne med særlige behov, og bevillingskompetence og budget blev overført fra Psykiatri- og Handicapudvalget til Børne- og Undervisningsudvalget (02.12.2020, punkt. 5). § 76 er derfor slettet fra kvalitetsstandarder og bilag.

§ 84 - aflastning

I standarden for § 84, aflastning, har afsnittet om lovgrundlag for indsats tidligere indeholdt både stk. 1 (aflastning/afløsning) og stk. 2 (midlertidigt ophold) i paragraffen. I Gladsaxe bevilges aflastning efter kvalitetsstandarder for voksne med særlige behov, mens afløsning og midlertidigt ophold bevilges efter kvalitetsstandarderne for Sundhed og Rehabilitering. Da midlertidigt ophold ikke bevilges efter kvalitetsstandarder for voksne med særlige behov udgår stk. 2, ligesom det præciseres at afløsning i eget hjem bevilges efter kvalitetsstandarderne for Sundhed og Rehabilitering (link til Kvalitetstandarder for Sundhed og Rehabilitering kan findes i afsnittet 'Hvad indgår i indsatsen').

I forhold til indsatsens omfang tilrettes teksten fra 'maksimum 85 døgn' til 'som udgangspunkt op til 85 døgn'. Der vil, som i alle kvalitetsstandarder, være tale om en individuel konkret vurdering.

Samling af indsatser efter § 85

Gladsaxe Kommunes kvalitetsstandarder for indsatser efter § 85 er meget detaljerede, hvilket gør dem praktiske og operationelle for sagsbehandlerne på området. For at gøre det mere overskueligt for både borgere og medarbejdere er udvalgte indsatser skrevet sammen i kvalitetsstandarderne for 2022, jf. beslutning på Psykiatri- Handicapudvalget 02.06.2021, punkt 4.

Dette gælder for standarderne "Træning i at opretholde/modtage behandlingstilbud" og "Støtte og træning i at opretholde/modtage behandlingstilbud", der er blevet samlet i "Træning i at opretholde/modtage behandlingstilbud".

"Støtte og træning i at varetage egen økonomi" indgår fremadrettet i standarden "Støtte og træning i planlægning af økonomi, forståelse af offentlige breve samt brug af digital selvbetjening".

"Træning eller støtte i at deltage i aktiviteter, herunder opkvalificering til beskyttet beskæftigelse" og "Træning eller støtte i at skabe eller fastholde netværk" er slået sammen til kategorien "Støtte og træning i at deltage i aktiviteter og skabe/fastholde netværk".

I relevante standarder vedr. § 85 fremhæves det, at indsatsen med fordel kan tilrettelægges på en måde, så timeantallet fordeles over en kortere periode med mere intensiv træning. Præciseringen ændrer ikke på praksis, men sikrer et individuelt tilpasset støtteforløb.

Samling af § 97 - Ledsageordning

Ledsageordning som kontant tilskud udgår som selvstændig standard. I stedet indsættes § 97, stk. 5, hvor det er muligt at få ydelsen udbetalt som et kontant tilskud til en ledsager, som borgeren selv kan antage. Det understreges desuden, at ledsageordningen handler om hjælp til at færdes, dvs. til transport/at komme omkring, men ikke indeholder pædagogisk støtte.

§ 103 – beskyttet beskæftigelse

Efter drøftelse på Psykiatri- og Handicapudvalget 03.11.2021, punkt 4, er indsat sætningen ”Beskyttet beskæftigelse er ikke et krav til den enkelte borger, men et tilbud om at udnytte sin erhvervsevne på egne vilkår. Formålet er at øge selvværd og livskvalitet samt mulighed for kollegiale netværk”.

Specialundervisning for voksne

Kvalitetsstandard for Specialundervisning er blevet tilpasset, så formuleringerne er i overensstemmelse med kvalitetsstandard på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område. Dette skaber ikke ændringer i den eksisterende praksis.

Bilag 2 – visitations- og sagsbehandlingspraksis

Som en del af bilag 2, visitations- og sagsbehandlingspraksis, har tidligere indgået afsnittet ”Lovgivningens rammer for samarbejdet”. Efter gennemlæsning af standarderne har forvaltningen vurderet, at et sådant afsnit altid vil afspejle et selektivt udsnit af lovgivningen. Da en fuld afdækning af alle relevante aspekter af lovgivningen indenfor sagsbehandling vil blive for omfangsrig til at indgå i en oversigt over kvalitetsstandarder, udgår afsnittet fra kvalitetsstandarder.

Kommunen har licens til databaser, hvor medarbejderne kan tilgå den relevante lovgivning.

Bilag 3 - tidsfrister

I forhold til tidsfrister for sagsbehandling bliver det understreget, at man, som ansøger, vil blive kontaktet af en medarbejder, hvis sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes.

Redaktionelle ændringer i kvalitetsstandarderne

Udover de fremhævede revideringer er standarderne præciseret og rettet sprogligt til. Enkelte steder er indholdet gjort mindre værdiladet, således at der for eksempel lægges vægt på evnen til at lave mad, frem for at det skal være ’sund’ mad, eller at struktur på hverdagen skal tage udgangspunkt i, hvad der er relevant for borgeren, frem for at strukturen skal være ’god’.

Alle sproglige rettelser og præciseringer er markeret med ”registrér ændringer” i Bilag 1.

Videre proces

Kvalitetsstandarder for voksne med særlige behov træder i kraft pr. 01.01.2022.

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller, at Kvalitetsstandarder 2022 for voksne med særlige behov godkendes.

Relateret behandling

Psykiatri- og Handicapudvalget 06.05.2020, punkt 2

Psykiatri- og Handicapudvalget 02.12.2020, punkt 2

Børne- og Undervisningsudvalget 02.12.2020, punkt 5

Psykiatri- og Handicapudvalget 02.06.2021, punkt 4

Psykiatri- og Handicapudvalget 02.09.2021, punkt 3

Sundhed- og Rehabiliteringsudvalget 02.09.2021, punkt 6

Psykiatri- og Handicapudvalget 03.11.2021, punkt 4

Sundhed- og Rehabiliteringsudvalget 03.11.2021, punkt 5

Bilag

Bilag 1. Kvalitetsstandarder for voksne med særlige behov 2022 Med markér ændringer November

Bilag 2. Kvalitetsstandarder for voksne med særlige behov 2022 Uden markerede ændringer November

Punkt 4: Forelæggelse af anlægsprojekter 2022 samt tidsplan

21-170-00.15.00-A21

Beslutning

Godkendt.

Sagsfremstilling

På Byrådets møde 06.10.2021, punkt 3, blev budgettet for 2022 og overslagsårene 2023-2025 vedtaget. Som opfølgning forelægger Social- og Sundhedsforvaltningen en tidsplan for igangsættelse af de vedtagne anlægsprojekter i 2021 på Psykiatri- og Handicapudvalgets område.

Byrådet har 07.10.2009, punkt 148, besluttet, at det enkelte fagudvalg forelægges en sag, hvor fagudvalget kan beslutte, hvilke anlægsprojekter der konkret skal forelægges til beslutning i udvalget, inden arbejdet igangsættes.

Denne sag forelægges med henblik på at opnå Psykiatri- og Handicapudvalgets godkendelse af, at udvalgets 2 anlægspuljer til myndighedskrav og funktionsændringer ikke forelægges for udvalget forud for arbejdernes igangsættelse. Puljerne bliver brugt til mindre bygningsmæssige ændringer samt myndighedskrav, der eventuelt opstår i løbet af året.

Bilag 1 indeholder en oversigt over de anlægsprojekter, der er optaget på investeringsoversigten i 2022, med angivelse af afsat rådighedsbeløb for 2022 samt angivelse af, hvornår projektet forventes igangsat og afsluttet.

Tidsplanen vil løbende blive fulgt op i forbindelse med den kvartalsvise budgetkontrol.

Ud over de vedtagne anlægspuljer er der i forbindelse med vedtagelsen af budget 2022, budgetnote 22, afsat midler til driftsaktivitet på 2 mio. kr. til forundersøgelser og projektering i forbindelse med udvidelse og udvikling af et nyt ungehus. Særsomt sag forventes forelagt for Psykiatri- og handicapudvalget på deres møde juni 2022.

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at tidsplanen for igangsættelse af Psykiatri- og Handicapudvalgets anlægsprojekter 2022 godkendes, og
2. at Psykiatri- og Handicapudvalget ikke forelægges puljerne til myndighedskrav og funktionsændringer før igangsættelse.

Relateret behandling

Byrådet 06.10.2021, punkt 3

Byrådet 70.10.2009, punkt 148

Bilag

Bilag 1 Oversigt over vedtagne anlægsprojekter med tidsplan - PHU

Punkt 5: Omsorgsbesøg til borgere med psykiatriske og sociale vanskeligheder - erfaringsopsamling

19-13-27.12.04-G01

Beslutning

Til efterretning.

Sagsfremstilling

Psykiatri- og Handicapudvalget besluttede 01.02.2017 at afsætte 355.000 kr. årligt, som en varig bevilling, til forebyggelse af genindlæggelser i psykiatrien. Beløbet blev bevilget til ”opfølgende hjemmebesøg eller lignende tiltag”.

På denne baggrund blev der blandt andet etableret et tilbud om omsorgsbesøg til borgere udskrevet fra Psykiatrisk Center Ballerup. Tilbuddet blev 19.06.2019, punkt 4, udvidet til også omfatte borgere, der henvender sig i Psykiatrisk Center Ballerups akutmodtagelse, men som ikke bliver indlagt. Sidste år blev det desuden besluttet at udbrede kendskabet til tilbuddet, både blandt kommunale og eksterne samarbejdspartnere, og at styrke samarbejdet med Psykiatrisk Center Ballerup endnu mere, jf. Psykiatri- og Handicapudvalget 02.12.2020.

Forvaltningen orienterer i denne sag om erfaringerne med at styrke kendskabet til og brugen af tilbuddet.

Målgruppe for omsorgsbesøg

- Borgere der udskrives efter kort tids indlæggelse,
- Borgere der henvender sig på Psykiatrisk Center Ballerups akutmodtagelse, men som ikke bliver indlagt,
- Borgere der siger nej til tilbud om en udskrivningskoordinator,
- Folkepensionister, som ikke har ret til en udskrivningskoordinator, og hvor gruppen under 75 år heller ikke er målgruppen for Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingens forebyggende hjemmebesøg.
- Borgere med behov for en forebyggende indsats, der henvises fra samarbejdspartnere i eller udenfor kommunen (kommunale enheder, praktiserende læger, boligselskaber eller øvrige bekymringshenvendelser)

Omsorgsbesøg i 2021

I 2021 har i gennemsnit 10-12 unikke borgere pr. måned modtaget indsatsen omsorgsbesøg. Det er en stigning i brugen af tilbuddet i forhold til sidste år, hvor der blev identificeret i alt ca. 54 omsorgsbesøg – besøg af forebyggende og rådgivende karakter. Omsorgsbesøg blev ikke registreret selvstændigt i 2020, og de 54 besøg blev derfor identificeret ved hjælp af en manuel gennemgang af kommunens 99 besøg.

I 2021 er registreringspraksis derfor blevet ændret, så omsorgsbesøg registreres som en selvstændig kategori.

Hvad er et omsorgsbesøg?

I praksis er omsorgsbesøg i sjældne tilfælde et enkelt besøg, men i de fleste tilfælde et kortere forløb med flere besøg for at etablere tillid og sikre en god overgang til evt. andre støtteindsatser. Omsorgsbesøgene udføres af socialrådgivere/socialpædagoger, der besøger borgeren i vedkommendes hjem, eller hvor borgeren selv foretrækker at mødes. Ved omsorgsbesøget skabes en brobyggende indsats i overgangen mellem den regionale psykiatri og de

kommunale støttetilbud. Der ydes rådgivning og vejledning om mulighederne for hjælp og støtte, med det formål at forebygge yderligere sociale problemer, at hjælpe borgeren over aktuelle vanskeligheder, og at forebygge genindlæggelse på Psykiatrisk Center.

Forløb med omsorgsbesøg er meget håndholdte og individuelt tilrettelagt. Et besøg kan vare alt fra 2 minutter til en time eller mere – afhængigt af borgerens tilstand, og om der skal skabes tillid til overhovedet at lukke en medarbejder ind i hjemmet. Besøgene kan foregå ugentligt eller oftere, hvis der er behov for at sætte ting i gang eller følge op på borgerens tilstand, ansøgninger eller tiltag. Besøgene foregår som oftest i borgerens egen bolig, men kan også handle om at følges med og evt. deltage i samtaler med læge, distriktpsykiatri eller andre sammen med borgeren. Fokus i besøgene er hjælp og rådgivning i forhold til sociale støttemuligheder i kommunen eller psykiatrien, men der er ofte behov for kontakt til mange instanser, for eksempel boligselskaber, teknik- og miljøområdet mv., ved skadedyr, dårligt vedligeholdte boliger og lignende problematikker.

Styrkelse af kendskabet til tilbuddet

Psykiatri- og Handicapudvalget besluttede på mødet d. 02.12.2020, punkt 7, at tilbuddet om omsorgsbesøg skulle kommunikeres bredere ud, så flere interne og eksterne samarbejdspartnere kan henvise til tilbuddet.

Det betyder, at tilbuddet blandt andet er blevet kommunikeret ud til alle sagsbehandlere i Jobcenteret. Det sociale område, bl.a. Rusmiddelcenteret, værestederne og Råd og Indsats, er blevet knyttet organisatorisk tættere sammen. Det har betydet et bedre kendskab til og brug af hinandens tilbud. Carlshuse har en opsøgende indsats, hvor medarbejderne har særligt fokus på at bryde isolation for borgere med psykisk sårbarhed. De kommer derfor naturligt i kontakt med en del af målgruppen for omsorgsbesøg. Hvis medarbejderne her vurderer, at den pågældende borger også – eller i stedet - har brug for en indsats med fokus på både psykiske og sociale problematikker, kan der iværksættes omsorgsbesøg eller lignende støtte.

Også hjemmeplejen er blevet informeret om tilbuddet.

I forhold til eksterne samarbejdspartnere blev det besluttet, at forvaltningen skulle gå i dialog med boligselskaberne og med kommunens praktiserende læger. Tilbuddet om omsorgsbesøg er således blevet nævnt på alle styringsdialogmøder med de almene boligselskaber i 2021. Her har der været positiv respons ift. tilbuddet og flere boligselskaber har efterspurgt oplæg om mulighederne for omsorgsbesøg.

Tilbuddet er også blevet taget op på et møde i det kommunalt-lægelige udvalg (KLU). Omsorgsbesøg er blevet nævnt i det nyhedsbrev, der udsendes til alle lægepraksisser i Gladsaxe Kommune, og indgår i det materiale, der udleveres ved praksisbesøg. Afslutningsvis er der udarbejdet en flyer om tilbuddet, som forvaltningen vil tilbyde de praktiserende læger.

Styrket samarbejde med Psykiatrisk Center Ballerup

Gladsaxe Kommune er den eneste kommune ud af Psykiatrisk Center Ballerups syv 'oplands-kommuner', som tilbyder omsorgsbesøg. Det stiller store krav til personalet på Psykiatrisk Center Ballerup om at kende til og huske på tilbuddet, når eller hvis, man bliver opmærksom på, at der er tale om en gladsaxeborger. For at styrke kendskabet og samarbejdet mellem Gladsaxe Kommune og Psykiatrisk Center Ballerup foreslog Social- og Sundhedsforvaltningen derfor at gå i dialog med Psykiatrisk Center Ballerup om korte 'praktikker' med det formål at lære hinanden at kende og at opleve hverdagen på akutmodtagelsen.

Grundet Covid-19 og de omfattende restriktioner har det imidlertid ikke været muligt at indgå dette samarbejde. I stedet har kommunen benyttet relevante lejligheder til at fortælle om tilbuddet, når kommunen har deltaget i møder med Psykiatrisk Center Ballerup. Det være sig i PSPK samarbejdet (psykiatri, socialafdeling, politi og kriminalforsorg), men også når kommunen har dialogen ved andre typer af netværksmøder, med repræsentation af eksempelvis den ledende socialrådgiver fra Psykiatrisk Center Ballerup. Det er tydeligt, at gentagelse af Gladsaxe kommunes tilbud om omsorgsbesøg i fora som disse understøtter, at personalet i den akutte modtagelse i højere grad husker at formidle tilbuddet videre til de borgere, de møder i modtagelsen. Oplevelsen er, at det faglige personale der har eller får kendskab til dette Gladsaxetilbud, ser det som et godt initiativ.

Videre forløb

Der har været en stabil stigning i antallet af brugere af tilbuddet, og det er forvaltningens vurdering, at kendskabet til tilbuddet om omsorgsbesøg er blevet styrket, at det bruges, og at der er behov for tilbuddet. Tilbuddet forventes at blive gradvist mere kendt og forvaltningen vil løbende gøre opmærksom på tilbuddet overfor relevante samarbejdspartnere.

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

Relateret behandling

Psykiatri- og Handicapudvalget 01.02.2017.

Psykiatri- og Handicapudvalget 19.06.2021, punkt 4

Psykiatri- og Handicapudvalget 02.12.2020, punkt. 7

Punkt 6: Proces for etablering af dialogforum for socialt udsatte

21-29-00.01.00-A00

Beslutning

Til efterretning.

Sagsfremstilling

På Byrådsmødet 29.09.2021 (punkt 18) blev det besluttet, at Psykiatri- og Handicapudvalget med inddragelse af Beskæftigelses- og Integrationsudvalget skal træffe beslutning om etablering af et dialogforum, udsatteråd eller lignende for socialt udsatte borgere.

Socialt udsatte er en målgruppe, som ofte lever på kanten af samfundet. De har derfor behov for en indsats fra kommunen, men kan have svært ved at tale deres egen sag og repræsentere borgergruppens interesser i eksempelvis udviklingstiltag. Samtidig er det også personer, som ofte oplever sig ensomme, og føler sig isoleret fra resten af samfundet.

Ved at etablere et dialogforum, udsatteråd eller lignende vil denne målgruppe få et talerør og dermed blive hørt i den politiske debat. Det kan også være med til at nedbryde deres isolation og derigennem reducere den ensomhed, som de oplever.

Formålet med at etablere et dialogforum, udsatteråd eller lignende er at give borgerne et talerør, hvorfor det skal gøres på en måde, så det giver mening for de udsatte. Administration vil derfor i løbet af november igangsætte en grundig proces, hvor der vil blive foretaget interviews med både udsatte, fagpersoner og andre kommuner.

Når denne empiri er indhentet, udarbejder forvaltningen en sagsfremstilling, som forelægges politisk i Psykiatri- & Handicapudvalget og Beskæftigelses og Integrationsudvalget i 1. kvartal 2022.

Interviews med udsatte og medarbejdere

Der er planlagt seks gruppeinterviews med brugere fra henholdsvis Skur 2, Mødestedet, Råd og Indsats, Rusmiddelcentret, Kagsåhuse samt Ungehuset. Disse interviews skal bruges til at få input til det praktiske i forhold til sted, tid, deltagerantal og hyppighed. De vil også blive spurgt ind til, hvem de kunne tænke sig at mødes med og hvilke emner de gerne vil drøfte med kommunen.

Derudover er der planlagt et gruppeinterview med fem-seks medarbejdere og ledere, som arbejder med udsatte. Det er bl.a. repræsentanter fra Rusmiddelcentret, Råd og Indsats, Ungehuset, Kagsåhuse og værestederne 'Mødestedet' og 'Skur 2'. Dette gruppeinterview skal bruges til at få input til, hvem målgruppen bør være, hvor ofte møderne skal afholdes og hvor de bør foregå. De skal også komme med bidrag til, hvordan rekrutteringen kan foregå og om, der er noget, som særligt hensyn til.

Erfaringer fra andre kommuner og Rådet for Socialt Udsatte

Der har i de seneste år været en stigning i antallet af kommuner, som har valgt at oprette et udsatteråd. Aktuelt er der 45 kommuner i Danmark, som har etableret et udsatteråd. Som en del af forberedelsen vil der også blive samlet op på erfaringerne fra to-tre kommune.

Derudover vil der også blive foretaget et interview med Rådet for Socialt Udsatte, med henblik på at få input til blandet andet, hvordan en dialog med udsatte kan formes, så det giver mening for målgruppen.

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

Relateret behandling

Byrådsmødet 29.09.2021, punkt 18

Punkt 7: Afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen 2. kvartal 2021

21-12-27.00.00-A26

Beslutning

Til efterretning.

Sagsfremstilling

Økonomiudvalget har 04.05.2021, punkt 12, besluttet nye retningslinjer for afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen. De nye retningslinjer er bygget op omkring to overordnede principper – hyppigere afrapportering og letforståeligt materiale. Der vil derfor fremover være én årlig og tre kvartalsvise afrapporteringer af klagesager til fagudvalg samt én årlig afrapportering af danmarkskort efter serviceloven til Økonomiudvalget og Byrådet. Se Bilag 1. for en oversigt over, hvornår afrapporteringerne vil blive politisk behandlet.

I denne udvalgssag forelægger Social- og Sundhedsforvaltningen og Børne- og Kulturforvaltningen afrapportering af klagesager for 2. kvartal 2021.

Klagesager fra eksterne klageinstanser

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. Dertil kan der være få klagesager behandlet af Dansk Center for Undervisningsmiljø, Folketingets Ombudsmand, Styrelsen for Patientsikkerhed samt Styrelsen for Patientklager.

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

Afrapportering af klagesager 2. kvartal 2021

I Bilag 2. er vedlagt et samlet overblik over klagesager for 2. kvartal 2021. Klagesagerne er opdelt på lovgivningsområde og fagudvalg.

En mere uddybende gennemgang af tendenser o.a. i klagesager sker mundtligt på udvalgs mødet. Der vil således på selve udvalgs mødet være mulighed for at drøfte og stille spørgsmål til indhold og udvikling i opgørelserne i det vedlagte bilag.

Klagesager fra Ankestyrelsen

Som det fremgår af Bilag 2., afgjorde Ankestyrelsen i alt 90 klagesager i 2. kvartal 2021, hvoraf 71 (79 pct.) blev stadfæstet, mens 11 (12 pct.) blev hjemvist og 8 (9 pct.) blev ændret. Dette giver en omgørelsesprocent på 21 pct., hvilket er lavere end landsgennemsnittet på 27 pct.

På Psykiatri- og Handicapudvalgets område var der i alt 17 sager i 2. kvartal 2021, hvoraf 11 (65 pct.) blev stadfæstet, mens 5 (29 pct.) blev hjemvist og 1 (6 pct.) blev ændret. Dette giver en omgørelsesprocent på 35 pct, hvilket er lavere end landsgennemsnittet på 37,3 pct.

Klagesager fra andre instanser

Klagesager fra andre instanser opgøres kun årligt i forbindelse med den samlede afrapportering af 1.-4. kvartal.

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 borgeren præcist 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 intern juridisk revision af sager med henblik på at understøtte, at afgørelserne er korrekte og sagsbehandlingstider overholdt.

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

Relateret behandling

Økonomiudvalget 04.05.2021, punkt 12

Bilag

Bilag 1. Tidsplan

Bilag 2. Overblik over klagesager fra 2. kvartal 2021

Punkt 8: Skriftlig afrapportering af resultaterne af brugerundersøgelsen på myndighedsområdet

21-5-27.00.00-P20

Beslutning

Til efterretning.

Sagsfremstilling

Psykiatri- og Handicapudvalget fik på mødet 03.11.2021, punkt 6, mundtligt forelagt resultaterne af brugerundersøgelsen på myndighedsområdet. På mødet blev det besluttet, at Social- og Sundhedsforvaltningen udarbejder en skriftlig afrapportering af resultaterne af brugerundersøgelsen som supplement til præsentationen. Afrapporteringen er vedlagt til orientering i Bilag 1.

Afrapporteringen præsenterer undersøgelsens fremgangsmåde, resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen og telefoninterviews samt opmærksomhedspunkter. Som bilag til afrapporteringen er bl.a. spørgerammen for spørgeskemaundersøgelsen og interviewguide.

Undersøgelsen vedrører følgende temaer, der tager udgangspunkt i borgernes oplevelse af:

- Mødet med Handicaprådgivningen og Ungeenheden
- Kommunikation og dialog i forbindelse med sagsbehandling og afgørelser
- Medinddragelse i egen sag
- Sammenhæng i indsatsen

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

Relateret behandling

Psykiatri- og Handicapudvalget 03.11.2021, punkt 6

Psykiatri- og Handicapudvalget 05.05.2021, punkt 1

Psykiatri- og Handicapudvalget 03.03.2021, punkt 3

Bilag

Bilag 1 Skriftlig afrapportering af resultaterne af brugerundersøgelsen på psykiatri- og handicapområdet

Punkt 9: Meddelelser

18-863-00.01.00-A26

Meddelelse

Forvaltningen orienterede om, at Ankestyrelsen har meddelt, at der ikke rejses tilsynssag jf. Psykiatri- og Handicapudvalget 02.09.2021, punkt 3 og Psykiatri- og Handicapudvalget 03.11.2021, punkt 4.

Punkt 10: Lukket: Lukkede meddelelser

18-863-00.01.00-A26

Punkt 11: Godkendelse

18-21-00.22.04-P35

Beslutning

Godkendt.