

# **REFERAT Psykiatri- og Handicapudvalget 2022-2025 d. 04-05-2022**

**Mødedato** Onsdag d. 04. maj 2022 kl. 16:30

**Mødested** 2608 – Gladsaxeværrelset

## Indholdsfortegnelse

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Kriterier for tildeling af §18-puljemidler.....                        | 3  |
| Temaer for kvalitetsstandarder for 2023, voksne med særlige behov..... | 5  |
| Afrapportering af klagesager 1. - 4. kvartal.....                      | 10 |
| Meddelelser.....                                                       | 13 |
| Lukket: Lukkede meddelelser.....                                       | 14 |
| Godkendelse.....                                                       | 15 |

# Punkt 1: Kriterier for tildeling af §18-puljemidler

22-1-27.15.12-Ø40

## Beslutning

Tiltrådt.

## Sagsfremstilling

Psykiatri- og Handicapudvalget fik på mødet 02.02.2022, punkt 2, en introduktion til det frivillige sociale område i Gladsaxe Kommune. I forbindelse hermed besluttede udvalget, at de skal drøfte og behandle kriterierne for tildeling af §18-puljemidler til frivilligt socialt arbejde.

Pjece vedrørende de nuværende kriterier for tildeling af § 18-puljemidler er vedlagt som Bilag 1.

### Kriterier for §18-puljemidler

Psykiatri- og Handicapudvalget uddeler hvert år i henhold til Lov om Social Service tilskud til frivilligt socialt arbejde i Gladsaxe Kommune. Udvalget får i slutningen af året forelagt en sag, hvor ansøgere, der har søgt om tilskud til frivilligt socialt arbejde til det efterfølgende år, præsenteres. Udvalget får samtidig forelagt Social- og Sundhedsforvaltningens forslag til tildeling af midlerne. Sidste gang udvalget tildelte midler var på dets møde 01.12.2021, punkt 2.

### Nuværende kriterier for §18-puljemidler

Kriterier for tildeling af §18-puljemidler til frivilligt socialt arbejde i Gladsaxe Kommune blev senest behandlet af Psykiatri- og Handicapudvalget 06.05.2020, punkt 4, hvor Gladsaxe Kommunes nye Medborgerskabsstrategi blev indarbejdet. Strategien erstattede den daværende Frivilligpolitik. Revideringen medførte ikke ændringer i de kriterier, der ligger til grund for tildeling af midler, ud over at "Frivilligpolitikken" blev erstattet af "Medborgerskabsstrategien". Derudover blev der foretaget mindre redaktionelle ændringer.

Kriterierne for §18-puljemidlerne specificerer, at midlerne gives til den del af det frivillige sociale arbejde, hvor den frivillige indsats er afgørende, og at tilskuddet skal fungere som en støtte til den specifikke frivillige indsats. Kriterierne specificerer også, at tildelingen af støtte sigter mod at skabe balance mellem udvikling af nye tiltag og aktiviteter og støtte til drift og videreførelse af eksisterende tilbud. Derudover fremgår det, at der ved behandling af ansøgninger lægges vægt på, at aktiviteterne understøtter Gladsaxe Kommunes Medborgerskabsstrategi.

Social- og Sundhedsforvaltningen har ikke forslag til ændringer til de nuværende kriterier for §18-puljemidlerne, da de både er bredde, og langt de fleste ansøgninger på det frivillige sociale område derfor vil kunne imødegås af kriterierne. Og samtidig vægter kriterierne, at den frivillige sociale indsats skal være kernen i den aktivitet, der søges støtte til.

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller, at de nuværende kriterier for tildeling af §18-puljemidler godkendes.

## Relateret behandling

Psykiatri- og Handicapudvalget 06.05.2020, punkt 4.

Psykiatri- og Handicapudvalget 01.12.2021, punkt 2.

Psykiatri- og Handicapudvalget 02.02.2022, punkt 2.

## **Bilag**

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

## Punkt 2: Temaer for kvalitetsstandards for 2023, voksne med særlige behov

22-1-27.03.00-A21

### Beslutning

Udsat.

### Sagsfremstilling

Gladsaxe Kommunes Kvalitetsstandards på Psykiatri- og Handicapudvalgets område, Kvalitetsstandards for voksne med særlige behov, revideres hvert år i henhold til årshjul på området vedtaget på Social- og Handicapudvalget 18.11.2015, punkt 78.

Ifølge årshjulet starter revideringsprocessen med, at de vedtagne kvalitetsstandards sendes i høring hos:

- Psykiatri- og Handicapafdelingens MED-udvalg, PH-MED
- Handicaprådet
- Seniorrådet

Standarderne drøftes desuden i myndighedsafdelingerne i hhv. Psykiatri- og Handicapafdelingen og Ungeenhedens team for afklaring og særlig støtte, samt blandt relevante udførere.

Social- og Sundhedsforvaltningen fremlægger på denne baggrund kommentarer til høringssvar samt forslag til ændringer, der skal arbejdes videre med i år, med henblik på, om de skal indarbejdes i de endelige kvalitetsstandards, der vil gælde for 2023. Udvalget får kvalitetsstandards for 2023 til behandling sidst på året.

#### Høringsproces og høringssvar

Kvalitetsstandards blev sendt i høring på Handicaprådets og Seniorrådets møder i marts 2022. Standarderne blev desuden behandlet på Psykiatri- og Handicapafdelingens MED-udvalg, også i marts 2022.

#### PH-MED

Mestring af eget handicap og/eller psykisk sårbarhed har tidligere haft en selvstændig standard, men indgår som en naturlig del af arbejdet med mål og delmål, uanset hvilken type støtte, man er bevilget. PH-MED bemærkede, at det skal skrives tydeligere frem, at mestring af eget handicap/psykisk sårbarhed er et vigtigt element af den socialpædagogiske støtte. Dette vil blive tydeliggjort i standarderne for 2023.

#### Handicaprådet

Handicaprådet afgav dels et samlet, mundtligt høringssvar og dels et skriftligt høringssvar fra Danske Handicaporganisationer.

Nedenstående ses forvaltningens bemærkninger til først Handicaprådets mundtlige høringssvar, efterfulgt af det skriftlige høringssvar:

## Mundtlige høringssvar

### Tydeliggørelse af indsatsen midlertidigt botilbud

Der bør tydeliggøres, hvad der ligger i indsatsen "midlertidigt botilbud", og at der forventes progression, når borgeren bor i et midlertidigt botilbud.

### Forvaltningens bemærkninger

Midlertidige botilbud efter § 107 kan godt være en længerevarende ydelse. Progression er et lovkrav i forbindelse med § 107-tilbud, og så længe der sker progression, vil borgeren være inde for målgruppen for midlertidigt botilbud. § 107, midlertidigt botilbud, er en løbende ydelse. Det betyder, at ydelsen ikke frakendes, før borgeren har nået mål og formål med opholdet. Man skal altså som borger ikke være bekymret over begrebet midlertidigt botilbud, da et ophold varer så længe, som det vurderes givtigt samt at borger, tilbud og myndighed oplever, at der sker progression i borgerens tilstand. Omvendt bliver der løbende fulgt op og sikret, om der sker progression, og om tilbuddet og bostedet fortsat er relevant. I forhold til § 107-tilbud følges op minimum hvert halve år.

Krav om progression i indsatsen "midlertidigt botilbud" vil blive skrevet tydeligere frem i kvalitetsstandarden for 2023.

### Bekæmpelse af ensomhed og fokus på mental sundhed

Bekæmpelse af ensomhed og fokus på mental sundhed bør indgå i indledningen til kvalitetsstandarden.

### Forvaltningens bemærkninger

Bekæmpelse af ensomhed og fokus på mental sundhed vil blive skrevet tydeligere frem i indledningen til kvalitetsstandarden.

"Som udgangspunkt" skal udgå af de standarder, hvor det ikke er en del af lovteksten

Kvalitetsstandarden bør gennemgås med henblik på, at der ikke står som hovedregel eller som udgangspunkt i forhold til bevilling af hjælpen, i de standarder, hvor det ikke er en del af lovteksten.

I kvalitetsstandarden for aktivitets- og samværstilbud efter § 104, bør det udgå, at der står, at indsatsen som udgangspunkt leveres i Gladsaxe Kommunes egne tilbud.

### Forvaltningens bemærkninger

Enkelte steder fremgår det af udvalgte kvalitetsstandarden, at en indsats som udgangspunkt leveres for eksempel i Carlshuse eller Kildevældet, eller andre af Gladsaxes egne, uvisiterede tilbud, ligesom der som udgangspunkt leveres aktivitets- og samværstilbud efter § 104 i Gladsaxe Kommunes egne tilbud eller tilbud i geografisk nærhed af borgerens bopæl. Som i alle sager foretages en individuel, konkret vurdering, når der bevilges § 104. Tilbud i Gladsaxe Kommune bevilges således kun, hvis det vurderes egnet og passende for den enkelte borger.

Det er forvaltningens vurdering, at der, ved at lade formuleringen udgå, vil kunne opstå et øget pres omkring tilbud længere væk fra lokalområdet, hvilket øger omkostningerne til transport og mindsker efterspørgslen efter egne lokale tilbud. Et lavere optag i kommunens tilbud vil på sigt også kunne have konsekvenser for kvaliteten.

Forvaltningen indstiller derfor, at ordlyden "som udgangspunkt" bibeholdes.

## Beskrivelse af indsatsstrappen

I stedet for mindst indgribende tilbud i indsatsstrappen, bør der stå "kvalificeret tilbud".

## Forvaltningens bemærkninger

Bevilling af en indsats foregår altid på baggrund af en konkret, individuel vurdering af den enkelte borgers behov. Udgangspunktet er at tilbyde et kvalificeret tilbud, der på mindst indgribende måde kan dække den enkelte borgers behov. Indsatsstrappen er i samarbejdet mellem borger, evt. pårørende og sagsbehandler et værdifuldt redskab i forhold til at sikre en god forventningsafstemning. Et kvalificeret tilbud er således det mindst indgribende tilbud, der samtidig opfylder borgers behov. Derfor anbefaler forvaltningen, at formuleringen fastholdes.

## Skriftlige høringssvar

De skriftlige høringssvar er modtaget på Handicaprådets møde 09.03.2022.

## Skriftlig kommentar til Støtte og træning i at opretholde/modtage behandlingstilbud

"I denne ydelse er der ledsagelse til behandlingstilbud som f.eks. læge, terapeut og psykolog. Der er i ydelse ikke deltagelse ved samtaler. Når borgeren har opnået en kontakt/fortrolighed med støttepersonen, kan deltagelse ved de indledende samtaler med behandleren være en styrke for borgeren. Dette kan medvirke til, at borgeren efterfølgende fastholder behandlingstilbuddet. På hospitaler er der en socialsygeplejerske som kan medvirke ved samtaler på hospitaler, men også dette kan for nogle borgere være en barriere, der skal overvindes ved den indledende kontakt. Dette tilbud eksisterer ikke ved privatpraktiserende læger og andre behandlere. I verdensmålene er nævnt "Lige ret til sundhed", her kan deltagelse i indledende samtaler være med til at styrke voksne med særlige behov for netop at få lige ret til sundhed".

## Forvaltningens bemærkninger

Som det nævnes i Handicaprådets skriftlige kommentar, er der indgået en aftale mellem region og kommuner i Region Hovedstaden, der skal sikre ledsagelse i forbindelse med

hospitalsbehandling af borgere, der på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har behov for ledsagelse i forbindelse med hospitalsbehandling. Det er regionen, der har ansvar for at vurdere, hvornår der er behov for denne type ledsagelse – og som har betalingsforpligtelsen. Regionen har, inden for aftalen, mulighed for at bede for eksempel vejledere fra borgerens botilbud eller lignende om at ledsage borgeren til undersøgelser og behandling, mod at stå for finansiering af ledsagelsen.

Forvaltningen vurderer, at en udvidelse af indsatsen til at omfatte deltagelse ved lægesamtaler mv. vil være en omfattende udvidelse af serviceniveauet og vil kræve enten prioritering af andre indsatser eller ekstra midler til psykiatri- og handicapområdet.

I stedet opfordrer forvaltningen til at inddrage pårørende i det omfang de pårørende har overskud hertil, eller at samarbejde med frivillige sociale foreninger om at ledsage til og deltage ved behandling/terapi.

Skriftlig kommentar til Træning eller støtte i at deltage i aktiviteter, herunder opkvalificering til beskyttet beskæftigelse  
"I denne ydelse indgår ikke deltagelse i samtaler med jobcentret. Samtaler i jobcentret er for en del af målgruppen en endog meget stor udfordring, hvorfor deltagelse i samtaler, ville kunne styrke borgerens tro på at kunne deltage i beskæftigelse eller aktiviteter. Deltagelsen ville forhåbentlig øge borgerens indsigt i egne muligheder, og fjerne forhindringer for at komme i gang."

## Forvaltningens bemærkninger

Beskyttet beskæftigelse er et frivilligt tilbud, som tilbydes en målgruppe, der er bevilliget førtidspension. Bemærkningen her vedrører derfor den gruppe af borgere under folkepensionsalderen, der fx modtager støtte efter §82 eller §85, som ikke er bevilget social pension, og som er tilknyttet Jobcenteret.

Ligesom med deltagelse ved lægesamtaler og -behandling, vurderer forvaltningen, at en udvidelse af indsatsen til at omfatte deltagelse ved samtaler i Jobcenteret vil være en omfattende udvidelse af serviceniveauet. Jobcenteret har til opgave at tilvejebringe en stemning, der er tryk for borgeren at opholde sig i. Som borger har man ret til en jobformidler, der er primær kontaktperson og daglig tovholder i indsatsen i forhold til job. Jobformidleren har til ansvar at opbygge en tillidsbaseret relation til borgeren, at være tilgængelig og følgende løbende op på borgerens sag. Gladsaxe Jobcenter arbejder hårdt på at skabe tillidsbaserede relationer og på at støtte særligt op om de borgere, der er langt fra arbejdsmarkedet.

Forvaltningen opfordrer derfor til at inddrage pårørende i det omfang det er muligt, og/eller frivillige bisiddere, indtil en tillidsfuld relation til jobkonsulent/jobformidler er etableret eller mere stabil.

Skriftlig kommentar til Fastholdelse af sociale og kognitive kompetencer

”Her er der ofte tale om meget ensomme og isolerede borgere. Der er en timeangivelse på 3 - 6 timer over 6 mdr, altså fra 30 min til 1 time månedlig. Det er svært at se at en tildeling med så få timer giver mening ud over at se, om borgeren er i live. Det vil være svært at opretholde en kontinuerlig kontakt der giver mening for borgeren.”

Forvaltningens bemærkninger

Den indsats, der beskrives ovenfor, er målrettet borgere med svære, psykosociale problemer, som ikke ønsker eller ikke kan overskue at tage imod andre af Psykiatri- og Handicapafdelingens støttetilbud. Formålet med indsatsen er netop derfor at holde et vågent øje med om borgeren er i live og har en dagligdag, der fungerer bedst muligt. Det kan ske i form af telefonopkald, samtaler gennem hoveddøren eller evt. korte besøg, hvis borgeren ønsker det. Så snart borgeren har overskud og/eller ønske om yderligere støtte, vil der blive arbejdet videre med det.

Skriftlig kommentar: Generelt for kvalitetsstandarderne for § 85.

”Der er for de fleste kvalitetsstandarder ikke sat timeangivelse på de enkelte ydelser, dvs. at det alene er op til Handicaprådgivningen at sætte et niveau. Oplevelsen hos flere af udførerne er, at der bevilges meget få støttetimer til borgerne, men at handicaprådgivningen har meget høje forventninger til indsatsen. Kort sagt, at bevillinger og forventninger ikke matcher hinanden.”

Forvaltningens bemærkninger

I 2020 blev det besluttet, at de konkrete timetal skulle udgå af kvalitetsstandarder for voksne med særlige behov. Formålet var at gøre det mere fleksibelt for borger, sagsbehandler og udfører sammen at planlægge støtten.

Det er ikke forvaltningens oplevelse, at der er et misforhold mellem bevilling og forventninger til udfører eller den indsats, der leveres. Gladsaxe Kommunes egne udførere har et nært samarbejde med Handicaprådgivningen, og bevillingerne tilpasses løbende i et samarbejde mellem borger, udfører og sagsbehandler (Handicaprådgivningen). Handicaprådgivningen stiller de samme krav til egne leverandører, som til private og/eller udenbys leverandører, og har ikke modtaget klager eller bemærkninger i forhold til forventninger, i samarbejdet med private/udenbys leverandører.

Skriftlig kommentar: For servicelovens § 82 b, er der ikke lavet en kvalitetsstandard



Lovgivningen siger støtte kan gives i op til 6 måneder. Praksis i Gladsaxe viser sig, at man tildeler støtten i 8 uger og herefter forlængelse med 2 x 5 uger altså i alt 18 uger, hvor der ydes 2 timer støtte pr. uge. Som hovedregel vurderes borgeren til at have lette udfordringer, og tildeles støtte efter § 85 med en time ugl.

#### Forvaltningens bemærkninger

Der er ikke lavet en kvalitetsstandard for § 82 b, da der er tale om et uvisiteret tilbud. § 82b har til formål at forebygge negativ udvikling i borgerens funktionsniveau og/eller at forbedre det aktuelle funktionsniveau.

Det fastslås i lovgivningen, at ”tilbud efter § 82 b kan gives i op til 6 måneder”. Praksis i Gladsaxe Kommune er, at man kan modtage op til 4 timers støtte ugentligt i 26 uger. Indsatsen gives i forløb med opfølgning efter 8 uger, og igen efter 5 uger. Er der herefter fortsat behov for støtte, gives endnu et tilsvarende forløb – dvs. i alt 6 måneder. Herefter afsluttes støtten, medmindre der vurderes behov for yderligere støtte efter serviceloven.

#### Seniorrådet

Der var ingen bemærkninger til Kvalitetsstandarder 2022 for voksne med særlige behov på Seniorrådets møde.

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller, at

1. Det godkendes, at ordlyden ”som udgangspunkt” bibeholdes, og at
2. Det godkendes, at der arbejdes videre med de foreslåede temaer med henblik på udarbejdelse af det forslag til Kvalitetsstandarder 2023, der forelægges udvalget til behandling ultimo 2022.

#### **Relateret behandling**

Social- og Handicapudvalget 18.11.2015, punkt 78

Psykiatri- og Handicapudvalget, 02.06.2021, punkt 4

## Punkt 3: Afrapportering af klagesager 1. - 4. kvartal

21-12-27.00.00-A26

### Beslutning

Sagen blev fremlagt til orientering.

### Sagsfremstilling

I denne udvalgsag 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.

En mere uddybende gennemgang af tendenser o.a. i klagesager sker mundtligt på udvalgsrådet. Der vil således på selve udvalgsrådet 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 Psykiatri- og Handicapudvalgets område var der i alt 96 klagesager i 2021, hvoraf 77 (80 pct.) blev stadfæstet, mens 5 (5 pct.) blev ændret og 14 (15 pct.) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 20 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 4: Meddelelser**

18-862-00.01.00-A26

### **Meddelelse**

Der blev orienteret om, at byggeriet på Kellersvej forlænges.

## **Punkt 5: Lukket: Lukkede meddelelser**

18-862-00.01.00-A26

## **Punkt 6: Godkendelse**

18-862-00.01.00-A26

### **Beslutning**

Godkendt.