

# **REFERAT Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 2022-2025 d. 25-04-2024**

**Mødedato** Torsdag d. 25. april 2024 kl. 16:30

**Mødested** Gladsaxevej - 2608

## Indholdsfortegnelse

Regelforenklingsforslag om ophør af årlige samarbejds møder på plejeboligområdet.....	3
Afdækning af tilbud til pårørende.....	6
Lukket: Temadrøftelse om Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets budget for 2025-28.....	10
Dagsorden for møde med Seniorrådet.....	11
Afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen	13
Mundtlige meddelelser.....	17
Lukket: Mundtlige meddelelser .....	18
Godkendelse.....	19

# Punkt 1: Regelforenklingsforslag om ophør af årlige samarbejds møder på plejeboligområdet

24-1-00.00.00-A26

## Beslutning

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget anbefaler:

"at der tilbydes samarbejds møder, der årligt til de pårørende, der ikke har haft ad hoc samarbejds møder i løbet af året."

Der var afbud fra Suleman Naim.

## Kommende behandlingsforløb

Økonomiudvalget 14.05.2024

Byrådet 22.05.2024

## Sagsfremstilling

Resumé

I forbindelse med arbejdet med regelforenklings foreslås det, at kravet om de årlige samarbejds møder med beboere og pårørende på plejeboligområdet fjernes. Social- og Sundhedsforvaltningen vurderer, at afskaffelsen af det årlige samarbejds møde giver den enkelte plejeboligenhed mere frihed og selvbestemmelse til at tilrettelægge samarbejdet med beboere og pårørende på en meningsfuld måde.

## Baggrund

Som en del af et større katalog med anbefalinger, som blev udarbejdet af Opgaveudvalget for plejeboliger og hjemmepleje i 2021, har Byrådet besluttet, at der årligt skal afholdes et samarbejds møde med borgere og pårørende på plejeboligområdet, jf. Byrådet 15.12.2021, punkt 20.

Byrådet besluttede 23.11.2022, punkt 14, at der på alle fagudvalgs områder skal gennemføres en kritisk gennemgang af kommunalt fastsatte regler og dokumentationskrav, som ikke skaber værdi for borgere og virksomheder. Forslaget om at afskaffe de årlige samarbejds møder er en del af regelforenklingsarbejdet.

Regelforenklingsforslag om ophør af årlige samarbejds møder på plejeboligområdet

I forbindelse med arbejdet med regelforenklings er det foreslået, at kravet om at afholde de årlige samarbejds møder med beboere og pårørende på plejeboligområdet afskaffes.

Baggrunden for regelforenklingsforslaget er, at ledelse og medarbejdere i de kommunale plejeboligenheder oplever, at de i forvejen har en god dialog med beboerne og deres familier i hverdagen. I mange tilfælde håndteres hverdagens problemer med det samme, de opstår. Hertil afholder plejeboligenheder flere andre formaliserede møder, fx

- indflytnings møder i forbindelse med at ny beboer flytter ind
- ad hoc møder med familien, hvis der sker en pludselig forringelse af en beboers helbredstilstand
- beboer- og pårørendes møder fire gange årligt
- nogle holder årlige fælles møder, hvor beboere og pårørende fra en hel plejeboligenhed er inviteret, og andre holder afdelings møder med invitation

Fordi der allerede eksisterer både uformelle og formelle møder, destrukterer møder plejeboligområdet, oplever ledere og medarbejdere ikke, at samarbejdsrådet bidrager til at øge kvaliteten i samarbejdet i væsentlig grad. Der anvendes således en del administrative ressourcer på at planlægge, afholde og dokumentere de årlige møder i journalsystemet uden, at de tilfører en tilsvarende værdi til samarbejdet med beboere og pårørende.

Medarbejderorganisationen i Sundhed og Rehabiliteringsafdelingen (SR-MED), som er styregruppe for arbejdet med regelforenkling i Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen, har tilsluttet sig afviklingen af de årlige samarbejdsråd. På den baggrund anbefaler forvaltningen, at kravet om de årlige samarbejdsråd på plejeboligområdet afskaffes.

### Mulige konsekvenser af regelforenklingen

I forvaltningen er der en særlig opmærksomhed på plejeenhedernes samarbejde med de pårørende. Det er derfor ikke en bekymring, at kvaliteten af samarbejdet på kommunens plejeboliger forringes, hvis de årlige møder bortfalder.

Det er derimod forvaltningens vurdering, at de administrative ressourcer, der anvendes af ledere og medarbejdere på plejeboligområdet, ikke opvejes af den værdi, som de årlige møder skaber for beboere og deres familier. Samtidig vurderes det, at der - foruden den løbende og behovsbaserede dialog i hverdagen - eksisterer en række andre formaliserede møder, som fortsat vil understøtte samarbejdet med beboere og pårørende på plejeboligområdet.

Det at oplyse den politiske beslutning om, at der skal afholdes et årligt samarbejdsråd, kan også ansues som en mere individuel tilgang til samarbejdet og en fjernelse af noget af den automatik, hvormed der afholdes møder med beboere og pårørende i Gladsaxe Kommune. De takter ses også i den nuværende nationale dagsorden omkring afbureaukratisering og regelforenkling. En dagsorden, der har til formål at øge borgernes selvbestemmelse, og vise tillid og frihed til medarbejdere og ledere. Senest set i det nye Åldreduspil fra regeringen ultimo januar 2024.

Forvaltningen vurderer, at afskaffelsen af det årlige samarbejdsråd vil frigive tid hos ledere og medarbejdere i kommunens plejeboliger. Samtidig medfører forslaget, at den enkelte plejeboligenhed får mere frihed og selvbestemmelse til at tilrettelægge samarbejde med beboere og pårørende på en meningsfuld måde.

Det årlige samarbejdsråd på kommunens selvejende plejehjem Hareskovbo

Ligesom på de kommunale plejeenheder afholdes det årlige samarbejdsråd også på Hareskovbo. Plejeboligenheden har dog valgt at tilbyde samarbejdsrådet til beboere og pårørende to gange årligt frem for kun én gang. Det er erfaringen fra Hareskovbo, at de pårørende er tilfredse med samarbejdsrådet, og plejehjemmet ønsker derfor at fastholde mødet.

Fordi Hareskovbo er et selvejende plejehjem, som er knyttet til kommunen gennem en driftsoverenskomst, kan enheden uagtet praksis på de kommunale plejehjem - bibeholde afholdelsen af samarbejdsrådet.

## Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at kravet om årlige samarbejdsråd på plejeboligområdet afskaffes.

## **Relateret behandling**

Byrådet 23.11.2022, punkt 14.

Byrådet 15.12.2021, punkt 20.

## Punkt 2: Afdækning af tilbud til pårørende

24-1-27.03.00-A00

### Beslutning

Ad 1. tiltrådt.

Ad 2. Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 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 Suleman Naim.

### Kommende behandlingsforløb

Psykiatri- og Handicapudvalget 06.05.2024

### 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 Udsatterrådet. 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 og 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 'Afklaring 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 særskilt 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 pårørenderåd giverfunktion. 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

## **Bilag**

Bilag 1. Afdækning af tilbud til pårørende

Bilag 2. Bemærkninger fra Udsatteråd, Seniorråd og Handicapråd

Bilag 3. Præsentation af afdækning

## **Punkt 3: Lukket: Temadrøftelse om Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets budget for 2025-28**

24-2-00.01.00-P10

## **Punkt 4: Dagsorden for møde med Seniorrådet**

24-8-00.15.00-A00

### **Beslutning**

Sagen blev forelagt til orientering.

### **Sagsfremstilling**

Resumé

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget afholder det årlige møde med Seniorrådet. På dette års møde drøftes emnerne boliger med fokus på fællesskab, ensomhed og pårørendepolitik.

Baggrund

I Gladsaxe Kommune er der en lang tradition for, at Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget afholder et årligt møde med Seniorrådet, jf. Byrådets 15.12.2010, punkt 163.

Dagsorden for møde med Seniorrådet

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget ønsker at prioritere det gode samarbejde med Seniorrådet, og formanden har derfor inviteret Seniorrådet til at deltage i udvalgets møde 25.04.2024 klokken 16.30 til 17.30 med efterfølgende middag på Rådhuset, jf. Bilag 1. Invitation til Seniorrådet.

Seniorrådet har foreslået følgende emner for mødet:

- Boliger med fokus på fællesskab
- Ensomhed
- Pårørendepolitik

På mødet vil Seniorrådet desuden få mulighed for at præsentere sig selv og deres arbejde i rådet for udvalget.

Deltagere fra Seniorrådet:

Formand Minna Vadskjær, næstformand Lis Smidsholm, Jimmy Hansen, Hans Christian Kirketerp-Møller, Jørn Guldborg og Per Mikkelsen.

### **Indstilling**

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til drøftelse.

### **Relateret behandling**

Byrådets 15.12.2010, punkt 163.

## **Bilag**

Bilag 1. Invitation til Seniorrådet

# Punkt 5: 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 procent blev stadfæstet, 9 procent blev ændret og 23 procent blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 32 procent, hvilket er lidt højere end landsgennemsnittet på 30 pct. Der afrapporteres også klagesager behandlet af øvrige klageinstanser på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets 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 Specialundervisning, Styrelsen for Patientsikkerhed og Folketingets Ombudsmand. Disse opgøres årligt i forbindelse med den samlede afrapportering for 1.-4. kvartal, som udvalget forelægges i denne sag.

Det er dertil besluttet, at der i forbindelse med afrapportering af klagesager for 1.-4. kvartal 2023 skal følges op på tiltagene i handlingsplanen for danmarkskort over klagesager i 2022, 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 Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område i 2023

På Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område var der i alt 22 klagesager i 2023, hvoraf 12 (55 pct.) blev stadfæstet, 2 (9 pct.) blev ændret og 8 (36 pct.) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 45 pct.

I Bilag 3 er vedlagt et overblik over de 10 ændrede og hjemviste klagesager fra 1.-4. kvartal på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område med en kort beskrivelse af hver sag.

Omgørelsesprocenten på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område er relativt høj i 2023. Antallet af borgere, der klagede til Ankestyrelsen i 2023, er dog samlet set faldet sammenlignet med de foregående år. Forvaltningen vurderer, at antallet bl.a. er faldet, fordi Visitationen har arbejdet fokuseret med borgervejledning i forbindelse med, at der træffes afgørelser. Det betyder, at flere borgere forstår årsagen i de tilfælde, hvor der gives afslag på deres ansøgning, og de derfor ikke klager over afgørelsen.

Ud af det samlede antal klager blev en højere andel imidlertid omgjort i 2023. Der 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. Blandt andet ved at etablere et særligt klaget team i Visitationen primo 2. kvartal 2024. I teamet vil indgå erfarne visitatorer, der behandler sagen igen, når en borger klager over en afgørelse. Det forventes, at dette yderligere vil styrke den gode dialog med borgerne, øge specialiseringen og den generelle kvalitetssikring af sagerne. Forvaltningen følger fortsat udviklingen i klagesager tæt.

#### Afrapportering af klagesager fra øvrige eksterne klageinstanser

Nedenfor gennemgås klagesager fra øvrige eksterne klageinstanser på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område i 2023. I modsætning til Ankestyrelsens mulighed for at ændre og hjemvise afgørelser, kan de fleste øvrige klageinstanser udelukkende udtale kritik af kommunens håndtering af en sag.

#### Klagenævnet for Specialundervisning

På Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område afgjorde Klagenævnet for Specialundervisning i alt 2 sager i 2023, hvoraf samtlige sager (100 pct.) blev stadfæstet, hvilket betyder, at Klagenævnet ikke fandt anledning til at påpege fejl i kommunens sagsbehandling.

#### Styrelsen for Patientklager

Styrelsen for Patientklager afgjorde i 2023 én sag på Rosenlund plejeboliger, der hører under Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgs område. Styrelsen gav kritik til Rosenlund for den sundhedsfaglige behandling i forbindelse med en kritisk opstået sygdom hos en beboer, der afgik ved døden. Styrelsen vurderede, at der ikke blev journalført og handlet sundhedsfagligt korrekt i forhold til borgerens kritiske helbredstilstand.

#### Patienterstatningen

Patienterstatningen har afgjort to sager i 2023 på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område. I den ene sag har borger søgt erstatning, fordi vedkommende oplevede, at der var givet for meget smertestillende medicin under en indlæggelse på Kildegårds midlertidige pladser. I den anden sag har en borger søgt erstatning, fordi vedkommende oplevede at få påført en skade i sin skulder som følge af et genoptræningsforløb på Kildegården. Patienterstatningen gav afslag på erstatning i begge ansøgninger.

## Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn

Disciplinærnævnet har afgjort én sag på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område. En borger har klaget over, at medarbejdere har lavet opslag i borgerens e-journal på Sundhed.dk under en indlæggelse på Kildegårds midlertidige pladser. Lovgivningen tillader imidlertid, at medarbejderne indhenter relevante oplysninger om en borgers helbred i forbindelse med behandling og pleje, og Disciplinærnævnet vurderer derfor ikke, at der ikke er grundlag for at kritisere medarbejderne på Kildegården.

## Opfølgning på handlingsplan for danmarkskortene i 2022

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

Nedenfor fremgår de iværksatte tiltag på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område:

- Visitationen har i løbet af 2022 og 2023 tilpasset sagsbehandlingen i henhold til Ankestyrelsens nye principmeddelelse om tyngdedyner, fx kæde- og kugledyner. Der er efterfølgende set et fald i antallet af omgjorte sager om tyngdedyner.
- I 2. kvartal 2024 etableres et særligt klage team i Visitationen. I teamet vil indgå erfarne visitatorer, der behandler sagen igen, når en borger klager over en afgørelse. Det forventes, at dette både vil styrke den gode dialog med borgerne, øge specialiseringen og den generelle kvalitetssikringen af sagerne.

## 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.
- 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. Overblik over omgjorte sager på Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område

## **Punkt 6: Mundtlige meddelelser**

21-156948-00.00.00-A00

### **Meddelelse**

Forvaltningen orienterede om, at Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget fremadrettet får tilsendt referat og mødemateriale fra den politiske Sundhedsklynge Midt.

Forvaltningen orienterede om den fortsatte udvikling i skaleringsprojektet vedrørende løsninger til borgere med inkontinens, jf. Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget 21.11.2023, punkt 11. Der nu er foretaget grundig behovsafdækning og parterne i samarbejdet har besluttet at fortsætte samarbejde om at udvikle løsninger, der bl.a. skal skabe en mere værdig inkontinenspleje for borgerne og et mere skånsomt arbejdsmiljø for plejepersonalet.

## **Punkt 7: Lukket: Mundtlige meddelelser**

21-156948-00.00.00-A00

## **Punkt 8: Godkendelse**

21-156948-00.00.00-A00

### **Beslutning**

Godkendt.