

# REFERAT Hillerød Udsatteråd d. 22-09-2025

**Mødedato** Mandag d. 22. september 2025 kl. 15:30

**Mødested** Seglet

**Mødedeltagere** Yvonne Marker, Tina Borlund, Marie-Therese Hattel, Finn Svalgaard  
, Thyge Enevoldsen, Lars Hertzberg, Axel Stefanowski

## Indholdsfortegnelse

|  |    |
|--|----|
| Godkendelse af referat.....  | 3  |
| Planlægning af Sindets Dag.....  | 4  |
| Danmarkskortet over Ankestyrelsens ankestatistik på socialområdet 2024 i høring.....               | 5  |
| Høring: Rammer for arbejdet i Hillerød Handicapråd, Hillerød Seniorråd og Hillerød Udsatteråd..... | 9  |
| Ældrereform: Oprettelse af et borgerpanel.....   | 13 |
| Høringssag: Ændringer i Ældre og Sundheds kvalitetsstandarder.....                                 | 15 |
| Bordet rundt - aktuelle temaer/emner som Udsatterådet kan tage fat i.....                          | 17 |
| Punkter til kommende møder.....  | 18 |
| Nyt fra forvaltningen.....   | 19 |

## **Punkt 1: Godkendelse af referat**

25/283

### **Indstilling**

Det indstilles, at Udsatterådet godkender referatet fra mødet den 24. juni 2025.

### **Beslutning i Hillerød Udsatteråd den 22-09-2025**

Referatet blev godkendt.

### **Sagsfremstilling**

Referatet fra mødet i Udsatterådet er vedlagt.

### **Bilag**

Referat fra Hillerød Udsatteråd\_24-06-2025

## **Punkt 2: Planlægning af Sindets Dag**

25/286

### **Indstilling**

Det indstilles, at Udsatterådet planlægger oplæg til Sindets Dag.

### **Beslutning i Hillerød Udsatteråd den 22-09-2025**

Marie-Therese fortalte om programmet for Sindets Dag. Der er gratis at deltage og kræver ikke tilmelding.

Udsatterådets skal holde et kort oplæg på dagen, som Marie-Therese går videre med.

### **Sagsfremstilling**

Marie-Therese og Richard fra Udsatterådet har sammen med repræsentanter fra Trollesbro planlagt Sindets Dag, som i år bliver afholdt onsdag den 8. oktober 2025.

Richard og Marie-Therese fortæller om programmet på mødet.

Udsatterådet skal holde et oplæg på Sindet Dag, som kan aftales på mødet.

## **Punkt 3: Danmarkskortet over Ankestyrelsens ankestatistik på socialområdet 2024 i høring**

25/8074

### **Indstilling**

Direktionen indstiller, at Hillerød Udsatteråd afgiver høringssvar i sagen.

### **Beslutning i Hillerød Udsatteråd den 22-09-2025**

Udsatterådet talte om høringen og at dette er af en af de årlige høringer, som rådet får tilsendt.

Udsatterådet var enige om, at rådet gerne ville afgive høringssvar og talte om, hvad der skulle med i svaret.

Høringssvaret er vedlagt.

### **Sagsfremstilling**

*De politiske udvalg har på deres møder i august besluttet at sende sagen om Ankestyrelsens Danmarkskort i høring i rådene. Der er frist for høringssvar d. 26. september kl. 10.*

#### Danmarkskortet 2024

Når en borger klager over en kommunal afgørelse, er det Ankestyrelsen, der behandler klagen. Hvert år udgiver Ankestyrelsen et kommuneopdelt Danmarkskort med statistik over klager til Ankestyrelsen over en kommunal afgørelse på det sociale område. Kortet viser det antal afgørelser, der er blevet omgjort af Ankestyrelsen i procent.

I 2024 har Ankestyrelsen i alt behandlet 72 afgørelser (86 i 2023) på hele socialområdet i Hillerød Kommune, og heraf blev 38 afgørelser (32 i 2023) omgjort (enten ændret/ophævet eller hjemvist til ny behandling), hvilket svarer til en omgørelsesprocent på 53 % (37 % i 2023). Omgørelsesprocenten på landsplan er på 45 %.

Omgørelsesprocenten er altså både højere end i 2023 og på landsplan. De 38 omgjorte sager dækker over fem afgørelser, der er blevet ændret. De øvrige 33 omgjorte afgørelser er hjemvisninger, som dækker over, at Ankestyrelsen vurderer, at der er en eller flere mangler i sagsbehandling og at kommunen derfor skal behandle sagen igen.

Omgørelsesprocenterne angiver antallet af afgørelser, som Ankestyrelsen enten ændrer/ophæver eller som hjemvises til fornyet behandling i kommunen. Omgørelsesprocenten fortæller derfor noget om korrektheden af den mindre del af kommunens afgørelser, der påklages til Ankestyrelsen, men ikke om den generelle kvalitet af kommunernes sagsbehandling.

Forvaltningen har ikke en opgørelse over antallet af alle afgørelser, der bliver truffet på et år. Borgere bosat i kommunen har modtaget 6.123 ydelser i 2024 på de pågældende paragraffer i Serviceloven jf. data fra Danmarks Statistik. Antal ydelser er ikke det samme som antal afgørelser, men viser noget om omfanget, og at det er en relativt mindre del af afgørelserne, der bliver påklaget til Ankestyrelsen.

## Ny bestemmelse om den politiske behandling af Danmarkskortet

Danmarkskortet skal hvert år behandles i byrådet. Der har siden 2022 været et lovkrav, at byrådet skulle tage stilling til, hvorvidt der er behov for at udarbejde en handlingsplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i kommunernes sagsbehandling. Det lovkrav er pr. 1. januar 2025 rullet tilbage, og byrådet er nu igen alene forpligtet til at behandle Danmarkskortet på et kommunalbestyrelsesmøde inden udgangen af året.

## Hjælpe midler

I 2024 omhandlede 17 ud af de i alt 72 afgørelser i Ankestyrelsen hjælpemidler efter servicelovens § 112. En stor del af disse vedrører kompressionsprodukter, hvor en praksisændring fra Ankestyrelsen i juni 2022 har medført, at kommunerne ikke i samme omfang som tidligere kan bevilge kompressionsprodukter efter serviceloven. Det betyder, at flere borgere har fået afslag på deres ansøgning om fx støttestrømper og andre kompressionsprodukter fra kommunen. Det har ført til, at flere borgere har anket kommunens afgørelser. En af afgørelserne blev ændret/ophævet, 11 blev hjemvist og de resterende fem stadfæstet. Ankestyrelsen udsendte i marts 2024 endnu en principmeddelelse, og på baggrund af denne har de hjemvist en del af sagerne til fornyet sagsbehandling. Omsorg og Livskraftsudvalget har fået flere orienteringer om problemstillingen, senest på mødet den 14. august 2024.

Ud over Danmarkskortet for hele socialområdet udgiver Ankestyrelsen to specifikke kort over udvalgte paragraffer på børne- og voksenområdet. De tre kort er vedlagt i bilaget sammen med en statistik med alle de ydelser, der er truffet afgørelse inden for.

## Danmarkskortet over omgørelsesprocenter på børnehandicapområdet

Børnehandicapområdet vedrører omgørelsesprocenterne på følgende områder;

- Pasningstilbud, hjemmetræning m.m., jf. barnets lov §§ 82-85 & Merudgifter, jf. barnets lov § 86
- Tabt arbejdsfortjeneste jf. barnets lov §§ 87, 88 & Personlig hjælp og ledsagelse jf. barnets lov § 89.

Ankestyrelsen har behandlet 25 klager over afgørelser (ud af årets 427 afgørelser – svarende til 5,86 %) på de pågældende paragraffer på børnehandicapområdet i 2024. I 11 af klagesagerne har Ankestyrelsen omgjort kommunens afgørelse. Det giver en omgørelsesprocent på 44 %. Omgørelsesprocenten var på 33 % i 2023. På landsplan er omgørelsesprocenten 49 %.

De omgjorte afgørelser består af to ændrede/ophævede afgørelser og ni afgørelser, hvor Ankestyrelsen har bedt kommunen behandle sagen på ny. Tabellen herunder viser fordelingen på de enkelte ydelser.

| Paragraf i barnets lov                     | Antal sager i Ankestyrelsen | Antal stadfæstet | Antal ændret af Ankestyrelsen | Antal hjemvist til ny handling |
|--|-----------------------------|------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| § 86 (merudgifter)                         | 10                          | 7                | 0                             | 3                              |
| §§ 82-85 (pasningstilbud og hjemmetræning) | 4                           | 0                | 0                             | 4                              |
| § 89 (personlig hjælp og ledsagelse)       | 0                           | 0                | 0                             | 0                              |
| §§ 87, 88 (tabt arbejdsfortjeneste)        | 11                          | 7                | 2                             | 2                              |
| I alt                                      | 25                          | 14               | 2                             | 9                              |

## Danmarkskortet over omgørelsesprocenter på voksenhandicapområdet

Voksenhandicapområdets Danmarkskort vedrører følgende ydelser:

- Kontante tilskud § 95 og Borgerstyret personlig assistance § 96
- Ledsageordning § 97 og Merudgifter § 100.

Der er 278 borgere, som modtager mindst en af de udvalgte ydelser i Hillerød Kommune. På de udvalgte ydelser på voksenhandicapområdet har Ankestyrelsen behandlet seks klagesager i 2024.

I fem af de seks klagesager har Ankestyrelsen omgjort kommunens afgørelse. Det giver en omgørelsesprocent på 83 % (33 % i 2023). Fire af de fem omgjorte afgørelser er sager, hvor Ankestyrelsen har bedt kommunen behandle sagen på ny – én er blevet om ændret. Tabellen herunder viser fordelingen på de enkelte paragraffer. På landsplan er omgørelsesprocenten på voksenhandicapområdet 40 %.

I tabellen herunder ses fordelingen på de enkelte ydelser.

| Paragraf<br>Serviceloven | Antal sager i<br>Ankestyrelsen | Antal stadfæstet<br>(medhold) | Antal ændret af<br>Ankestyrelsen | Antal hjemvist til<br>ny behandling |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| § 95 og 96 (BPA)         | 1                              | 0                             | 1                                | 0                                   |
| § 100 (merudgifter)      | 5                              | 1                             | 0                                | 4                                   |
| § 97 (ledsagelse)        | 0                              | 0                             | 0                                | 0                                   |
| Antal sager i alt        | 6                              | 1                             | 1                                | 4                                   |

Det er høj andel af de påklagede afgørelser, som er blevet omgjort. Ligesom de forrige år er det næsten udelukkende § 100 merudgifter, som sagerne vedrører. Merudgiftsområdet er en kompleks lovgivning med en stor grad af skøn og hvor forvaltningen fx oplever, at få hjemvist afgørelser pbg. detaljer i sagsbehandlingen, som ikke er vurderet belyst tilstrækkeligt. I perioden har der været udskiftning blandt medarbejderne i det team, som træffer afgørelser på merudgiftsområdet, og sammenholdt med et generelt højt arbejdspress blandt sagsbehandlerne er det med til at øge risikoen for, at der sker fejl i sagsbehandlingen på området, som fx medfører, at en sag bliver hjemvist af Ankestyrelsen.

For at sikre læring og styrke kvaliteten i sagsbehandlingen drøfter sagsbehandlerne i det team, der arbejder med merudgiftssager, alle klagesager samt Ankestyrelsens principmeddelelser mv. på ugentlige møder. På møderne identificerer de fx konkrete og specifikke læringspunkter, og drøfter fælles forståelse og praksis. For at styrke sagsbehandlingen er det besluttet, at den faglige leder har en central rolle i at omsætte læringen systematisk også i forhold til at kvalitetssikre genvurderingen, inden den bliver sendt til Ankestyrelsen.

#### Undersøgelser om merudgifter (BL §86 og SEL§100) med læringsperspektiver

Ud over omgørelsesprocenterne i Danmarkskortet har Hillerød Kommune været udpeget til en række andre undersøgelser om merudgiftsreglerne foretaget af Ankestyrelsen i 2024. I det juridiske efterservicesyn og handicapsagsbarometeret har Ankestyrelsen undersøgt retlige mangler i kommunens sagsbehandling. Undersøgelserne viser, hvor kompleks lovgivningen er, men peger samtidigt på læringspunkter, som forvaltningen har implementeret. Sagen om Ankestyrelsens handicapsagsbarometer bliver behandlet på fagudvalgenes møder i august 2025.

#### Ny forenklet lovgivning og forsøg med brug af tro- og loverklæringer

Forvaltningen har den 5. marts 2025 orienteret Omsorg og Livskraftsudvalget om de nye ensartede merudgiftsregler, og Børn, Familie og Ungeudvalget bliver orienteret på mødet i august. Merudgiftsydelser skifter navn til kompensationsydelse, og der indføres et mere enkelt og ensartet udmålingssystem på børne- og voksenområdet. Formålet med lovforslaget er blandt andet at gøre det mere gennemskueligt for borgere såvel som kommuner, og at forenklingen vil forbedre dialogen mellem borger og kommune. Lovændringen skulle oprindeligt være trådt i kraft 1. juli 2025, men er nu

udskudt til 1. september 2025. Det er endnu uvist, i hvor høj grad forenklingen vil blive med de nye regler vil medføre i praksis.

Sideløbende med Ankestyrelsens undersøgelser med fokus på læring, deltager Hillerød Kommune i forsøg med brug af tro- og loveerklæring ved ansøgninger og genbevillinger af merudgifter til voksne. Formålet med forsøget er at styrke tilliden mellem borgere og sagsbehandlere. Forsøget, som slutter denne sommer, har medvirket til at skabe øget fokus på, hvordan forvaltningen kan kommunikere med borgerne om en kompleks lovgivning. Forvaltningen skal udarbejde en evaluering af forsøget sammen med Handicaprådet, som bliver indsendt til ministeriet. Omsorg og Livskraftsudvalget vil få evalueringen til orientering til november.

#### Forvaltningens vurdering af Ankestyrelsens afgørelser i 2024

Danmarkskortet vedrører kun de påklagede sager, som bliver behandlet af Ankestyrelsen. Det er en lav del af det samlede antal afgørelser kommunen træffer på et år, der bliver påklaget til Ankestyrelsen. Man skal derfor være varsom med at bruge det som en indikator for den generelle kvalitet af sagsbehandling.

Forvaltningen ser dog med alvor på, at omgørelsesprocenterne er stigende, og arbejder kontinuerligt på at tage læring ud af Ankestyrelsens afgørelser. Halvdelen af de omgjorte sager i 2024 vedrører områderne merudgifter og hjælpemidler, som er områder med kompleks lovgivning og vanskelige skøn. Det er ligeledes områder, hvor kommunerne afventer ny lovgivning, der skal gøre sagsbehandlingen på områderne mere simpel og gennemskuelig for borgere og sagsbehandlere.

De høje omgørelsesprocenter kan dog også være et billede på, at der til tider sker fejl i sagsbehandling, som bl.a. kan skyldes et højt arbejdspress for sagsbehandlere samt udskiftning i gruppen af sagsbehandlere og dermed videnstab. I alle de berørte afdelinger er der et fokus på at gennemgå og udtrække læring af de afgørelser Ankestyrelsen træffer, ligesom der generelt er blevet arbejdet med at styrke og videreudanne sagsbehandlere. Forvaltningen vil fortsætte denne indsats og sikre, at hver enkelt omgørelse bliver sendt til myndighedslederen og drøftet i den pågældende enhed i forhold til at sikre læring.

### **Retsgrundlag**

Retssikkerhedsloven § 79 b.

### **Økonomi**

Ikke relevant for sagen.

### **Bilag**

Bilag - Omgørelsesprocenter på socialområdet i 2024

Høringssvar fra Udsatterrådet om Ankestyrelsens ankestatistik på socialområdet

# Punkt 4: Høring: Rammer for arbejdet i Hillerød Handicapråd, Hillerød Seniorråd og Hillerød Udsatteråd

25/5714

## Indstilling

Direktionen indstiller, at Hillerød Udsatteråd afgiver høringssvar.

## Beslutning i Hillerød Udsatteråd den 22-09-2025

Udsatterådet talte om høringssagen, som handler om de tre råds rammer. Det bliver foreslået, at Udsatterådets medlemmer fremover kan blive tilbudt diæter, og at Udsatterådet fremover får et større budget.

Udsatterådet talte om input til høringssvaret, og var enige om at afgive høringssvar.

Høringssvaret er vedlagt.

## Sagsfremstilling

Omsorg og Livskraftsudvalget besluttede på sit møde den 14. august 2024, at udvalget i 2025 skulle have forelagt en sag med henblik på at fastlægge rammer og vilkår for arbejdet i Hillerød Handicapråd, Hillerød Seniorråd og Hillerød Udsatteråd fra 2026 og frem. På den baggrund forelægger forvaltningen her forslag til fremtidige rammer med henblik på at sende sagen til høring i de tre råd og efterfølgende behandling i Omsorg og Livskraftsudvalget, økonomiudvalget og byrådet i oktober 2025. De væsentligste ændringer er, at forvaltningen foreslår sekretariatsbetjening af Hillerød Seniorråd samt medfølgende reduktion af rådets budget. Forvaltningen foreslår desuden, at Udsatterådets medlemmer bliver tilbudt diæter samt medfølgende forøgelse af rådets budget.

### Nuværende rammer for de tre råd:

|                | <i>Handicapråd</i>                                       | <i>Seniorråd</i>   | <i>Udsatteråd</i>   |
|----------------|--|--|---|
| Lovgrundlag    | Lovbestemt   | Lovbestemt   | Ikke lovbestemt   |
| Vedtægter m.m. | Vedtægter godkendt af byrådet.                           | Vedtægter godkendt af byrådet.   | Kommissorium godkendt af byrådet i juni 2024.   |
|                | Rådet fastsætter en forretningsorden.                    |  | Udsatterådet kan udarbejde en forretningsorden.   |
| Sammensætning  | Fire medlemmer udpeget af Danske Handicaporganisationer. | Ni medlemmer valgt ved separat valg blandt alle borgere i Hillerød Kommune over 60 år. | Op til 10 medlemmer udpeget fra lokale dag- og botilbud, fra bruger- og pårørende/frivillige-organisationer samt repræsentant med faglige erfaringer. |

|   |                          |                           |  |
|---|--------------------------|---------------------------|--|
| Mødeaktiviteter                         | 11 møder om året.        | 8-10 møder om året.       | 4-6 møder om året.                         |
| Sekretariatsbetjening fra forvaltningen | Ja.                      | Nej.                      | Ja.  |
| Budget 2025                             | 48.000 kr. inkl. diæter. | 157.000 kr. inkl. diæter. | 30.000 kr. Medlemmer modtager ikke diæter. |

Uddybende notat med sammenligningen er vedlagt som bilag.

### Forslag til fremtidige rammer

Forvaltningen foreslår, at rammerne for de to lovbestemte råd i højere grad bliver ens.

Seniorrådet har i en årrække selv stået for sekretariatsbetjeningen og kassererfunktionen, og det har tidligere været velfungerende. I indeværende valgperiode har der været stort frafald blandt Seniorrådets medlemmer og flere skift på formandsposten. Det har i den situation været vanskeligt for rådet at varetage sekretariatsbetjeningen og kassererfunktionen. På den baggrund foreslår forvaltningen, at sekretariatsbetjeningen og kassererfunktionen for Seniorrådet fremover bliver varetaget af forvaltningen, og at rådets budget bliver reduceret, da en række af rådets udgifter vil være dækket af sekretariatsbetjeningen, fx udgifter til eventuel print af dagsordener.

### Forslag til årligt budget for Seniorrådet fra 2026

|   |             |
|---|-------------|
| Diæter og kørsel                              | 69.000 kr.  |
| Møder, kurser og arrangementer                | 32.000 kr.  |
| Abonnementer, rejseudgifter og administration | 12.000 kr.  |
| Danske Ældreråd                               | 33.000 kr.  |
| I alt   | 146.000 kr. |

Betalingen til Danske Ældreråd er fra 2025 hævet fra 10.000 kr. til 31.000 kr. på grund af reduceret statslig finansiering. Kommunerne får kompenseret de øgede udgifter over bloktilskuddet. Derved er der i det nuværende budget 2026 samlet afsat 183.000 kr. til udgifter til Seniorrådet.

Forvaltningen foreslår, at der bliver afsat budget til, at Udsatterådets medlemmer fra 2026 kan modtage diæter på lige fod med medlemmerne i de to øvrige råd. Det kræver en øgning af budgettet på 15.000 kr., hvori der er indlagt en forudsætning med seks årlige møder på under fire timer samt midler til, at rådet har et forbrug til arrangementer, mødeforplejning og øvrige udgifter, som modsvarer de foregående års forbrug. Det vil være frivilligt for medlemmerne af Udsatterådet, om de ønsker at modtage diæter.

Forvaltningen foreslår at følgende bliver fastholdt i forhold til de nuværende rammer:

- At de to lovfastsatte råd fortsat har vedtægter, som godkendes af byrådet
- At Hillerød Udsatteråd bibeholder et kommissorium, som godkendes af byrådet.

Forvaltningen foreslår følgende ændringer i forhold til de nuværende rammer:

- Alle tre råd vil fremover få sekretariatsbetjening fra forvaltningen.
- Seniorrådets budget reduceres og bliver fremadrettet 146.000 kr. inkl. diæter og betaling til Danske Ældreråd.
- Udsatterådets budget øges med 15.000 kr. og bliver fremadrettet 45.000 kr. inkl. diæter.

Hvis de skitserede ændringer i rådernes budget, bliver besluttet på møderne i oktober, efter at sagen har været i høring, kan de indgå i budgetopfølgning-3 for 2025 og træde i kraft fra 2026 og frem.

Eventuelle behov for it-udstyr skal dækkes inden for rådernes budgetter.

### Krav til, hvornår en sag skal i høring

I lovgivningen er det præciseret hvornår handicapråd og seniorråd skal høres, mens høringer af Udsatterådet fremgår af rådets kommissorium, hvilket er nærmere beskrevet i bilaget. Forvaltningen vil tilrettelægge høringsproces med det nye seniorråd og handicapråd, så høringer og dialog mellem fagudvalg og råd bliver så givtig som muligt for alle parter.

### Høringsprocedure

Proceduren er, at udvalgssager til politiske udvalg, som skal til høring i et eller flere råd, skal for det politiske udvalg to gange: Første gang skal udvalget tage stilling til at sende sagen i høring.

Anden gang, når der er modtaget høringssvar, skal udvalget tage beslutning i sagen. Det betyder, at rådene til hovedparten af møderne får maksimalt 14 dage til at afgive høringssvar.

Fordelen ved denne procedure er, at udvalgene kender til en given sag, inden rådet skal drøfte sagen og beslutter, hvad der skal i høring i hvilke råd. Udvalget kan fx beslutte, at der er dele af en given problemstilling eller beslutning de ønsker rådene lægger særlig vægt på i deres høringssvar.

Ulempen ved proceduren er, at det kan forlænge beslutningsprocessen med en måned, frem for hvis forvaltningen sendte sagen direkte i høring hos rådene. Proceduren betyder også, at udvalgene skal behandle sagen to gange. Forvaltningen skal i sagsfremstilling gøre det tydeligt, hvad der er nyt i sagen siden den første behandling, og hvad der har været behandlet tidligere. Da sagerne ved anden behandling ofte skal videre til økonomiudvalg og byråd er det dog nødvendigt, at de tilstrækkelige detaljer er med i sagsfremstillingen, selvom fagudvalget har læst dem før. Der er af og til brug for en forkortet procedure for sager, der kræver hurtige politiske beslutning. I disse tilfælde bliver formanden for rådet varslet forud for høringen. Denne fremgangsmåde har været brugt i forbindelse med nogle af implementeringssagerne i forbindelse med ældreformen.

Forvaltningen foreslår ikke ændringer i høringsproceduren.

Der er frist for at afgive høringssvar fredag den 26. september 2025 kl. 10.

## **Retsgrundlag**

Retssikkerhedsloven § 37a vedrørende handicapråd og Ældreloven kapitel 10 vedrørende ældreråd.

## **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

## **Bilag**

Notat om Hillerød Handicapråd, Hillerød Seniorråd og Hillerød Udsatteråd

Høringssvar fra udsatterådet om rammer for arbejdet i Hillerød Handicapråd, Hillerød Seniorråd og Hillerød Udsatteråd

## **Punkt 5: Ældrereform: Oprettelse af et borgerpanel**

25/4045

### **Indstilling**

Direktionen indstiller, at Hillerød Udsatteråd afgiver høringssvar i sagen

### **Beslutning i Hillerød Udsatteråd den 22-09-2025**

Udsatterådet talte om høringen, som handler om at oprette et borgerpanel på ældreområdet. Rådet var enige om at ville afgive høringssvar og talte om, hvad der skulle med i svaret.

Høringssvaret er vedlagt.

### **Sagsfremstilling**

Med det formål at få et rum for direkte dialog mellem målgruppen af borgere, der modtager helhedspleje efter Ældreloven og Hillerød Kommune, foreslår forvaltningen at oprette et borgerpanel.

#### Formålet med borgerpanelet – dialog og inddragelse

Formålet med borgerpanelet er at få et rum til en direkte dialog med borgerne om deres oplevelser og at høre deres idéer til forbedringer. Forvaltningen kan bruge bidrag fra panelet til at justere kommunens tiltag på ældreområdet i forbindelse med implementering af Ældreloven. Intentionen er, at dialogen i borgerpanelet kan understøtte forvaltningens arbejde med borgervinklen i opgaveløsningen og dermed forhåbentlig øge borgertilfredsheden.

Borgerpanelet skal give borgere og pårørende mulighed for nemt at give deres mening tilkende og samtidig give Hillerød Kommune mulighed for at tage temperaturen på borgernes oplevelser og på samarbejdet.

#### Rekruttering til borgerpanelet, panelets arbejdsmetode og afgrænsning af funktionsperioden.

Forvaltningen foreslår, at borgerpanelet sammensættes af 5-10 borgere (meget gerne med deltagelse af borgernes pårørende), som modtager helhedspleje. Borgerne vil blive ”udvalgt” gennem dialog med leverandørerne af helhedspleje og får tilbud om at deltage i borgerpanelet gennem deres kontaktperson.

Borgere der ønsker at deltage i borgerpanelet, kan også selv melde sig. Forvaltningen vil beskrive borgerpanelet på Sammen om Hillerød, hvor borgerne også vil få mulighed for at tilmelde sig til borgerpanelet, hvis de er i målgruppen.

Deltagerne i borgerpanelet er borgere der modtager helhedspleje enten fra den kommunale eller fra private leverandører.

Ved at oprette borgerpanelet sætter forvaltningen fokus på mødet mellem borgerne og kommunen om helhedsplejen. Gennem dialog med borgerne i borgerpanelet skal forvaltningen være undersøgende og nysgerrig på, hvad den gode dialog og borgernes selvbestemmelse rummer. Medlemmerne af borgerpanelet kan komme med konkrete forslag til handlinger og initiativer, som styrker borgernes selvbestemmelse og den gode dialog samt viser nye veje i samarbejdet.

Borgerpanelet bliver oprettet fra januar 2026 og fungerer frem til august 2027.

Forvaltningen foreslår, at dialogen med panelet foregår i form af interviews, individuelt og evt. i grupper, hvis det er muligt. Medlemmerne af borgerpanelet bliver interviewet ca. 3-4 gange i forløbet. Efter aftale med de udvalgte borgere

inviteres borgernes pårørende også til at deltage i interviewene.

Omsorg og Livskraftsudvalget, Hillerød Seniorråd, Hillerød Udsatteråd og Hillerød Handicapråd vil løbende blive orienteret om arbejdet i borgerpanelet.

### Vi er godt i gang - men der kommer store forandringer

Implementering af Ældreloven er en stor forandring for medarbejderne. Medarbejderne får i højere grad en hverdag, hvor faglig frihed og samarbejde med borgeren er styrende.

For at støtte medarbejderne har Ældre og Sundhed udviklet en tværfaglig mødestruktur, som skal klæde medarbejderne godt på til de nye krav i arbejdet med de ældre ud fra lovens værdier. Medarbejderne vil få grundig introduktion til den nye mødestruktur og løbende sparring på deres arbejde.

Ældreloven kræver også, at Ældre og Sundhed de næste to år prøver ting af og retter til, så forvaltningen finder den bedste måde at arbejde på i Hillerød Kommune – med borgerne og Ældrelovens værdier i centrum.

Forslaget om at oprette et borgerpanel skal ses i denne sammenhæng, som en mulighed for rammesat dialog og sparring med borgere og pårørende. Det vil kræve nogle ressourcer at understøtte borgerpanelet – men det vil forhåbentlig også give bidrag, som kan forbedre arbejdet med Ældrelovens værdier.

Høringsfrist: 26. september 2025 kl. 10.

## **Retsgrundlag**

Ældreloven

## **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

## **Bilag**

Hørings svar fra Udsatterådet om Ældre reformen Oprettelse af borgerpanel

## **Punkt 6: Høringssag: Ændringer i Ældre og Sundheds kvalitetsstandarder**

24/12803

### **Indstilling**

Omsorg og Livskraftudvalget indstiller, at Hillerød Udsatteråd afgiver høringssvar i sagen.

### **Beslutning i Hillerød Udsatteråd den 22-09-2025**

Udsatterådet har fået ændringer af Ældre og Sundheds kvalitetsstandarder i høring. Det blev aftalt, at Udsatterådet gerne ville afgive høringssvar, som er vedlagt.

### **Sagsfremstilling**

Omsorg og Livskraftudvalget har drøftet oplægget og sender det i høring i Hillerød Seniorråd, Hillerød Udsatteråd og Hillerød Seniorråd, inden Omsorg og Livskraftudvalget skal behandle sagen igen i oktober 2025.

Til behandlingen i oktober forventer forvaltningen, at indstillingen vil være at Omsorg og Livskraftudvalget godkender følgende ændringer i Ældre og Sundheds kvalitetsstandarder:

1. Oversigter der beskriver, hvad de enkelte ydelser ikke omfatter, udgår
2. Medicinafhentning udgår som praktisk hjælp og leveres i stedet som sygeplejeindsats
3. Krav om, at der mindst skal bestilles fire måltider mad ved madlevering, udgår
4. Omtale af pårørendes ressourcer i forbindelse med kriterier for at få tildelt en plejebolig udgår.

I en udtalelse til Nordfyns Kommune vurderer Ankestyrelsen, at det er i strid med serviceloven og Ankestyrelsens praksis, når kommunen i deres kvalitetsstandarder angiver, hvad kommunen i udgangspunktet ikke yder hjælp til. Ældre og Sundheds kvalitetsstandarder i Hillerød Kommune omfatter samme slags formuleringer. Forvaltningen foreslår derfor, at Hillerød Kommune reviderer kvalitetsstandarderne, for at komme en eventuelt lignende afgørelse for Hillerød Kommune i forkøbet. Derudover foreslår forvaltningen mindre tilretninger af indholdet i forhold til medicinafhentning, madlevering og pårørende på plejehjem.

Formuleringer om, hvad kommunen ikke leverer

Af Ankestyrelsens udtalelse til Nordfyns Kommune fremgår det, at kommunen i deres kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk hjælp angiver, at der som udgangspunkt ikke ydes hjælp til en række aktiviteter som fx at gøre en kumme-fryser ren, at hente medicin på apoteket og at tilberede varm mad. Ifølge Ankestyrelsens afgørelse kan Nordfyns Kommune ikke bruge vendinger som ”dette indeholder hjælpen ikke” eller ”som udgangspunkt ydes der ikke hjælp til...”, da det er i strid med serviceloven og med Ankestyrelsens praksis.

Hillerød Kommune har i sine kvalitetsstandarder for Ældre og Sundhed bl.a. en beskrivelse af formål, målgruppe og kriterier for tildeling af de enkelte ydelser, og derudover en oversigt over, hvad disse ydelser ikke omfatter. Om praktisk støtte i hjemmet gælder det fx oprydning efter gæstebesøg, rengøring på altaner, tæppebankning og en lang række andre aktiviteter.

Ankestyrelsens begrundelse for deres afgørelse er, at kvalitetsstandarder skal betragtes som vejledende, og at alle bevillinger skal bero på en konkret og individuel vurdering. Følgende fremgår af afgørelsen med henvisning til §1 stk 3: ”[...] Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte [...]”

Forvaltningen foreslår på den baggrund at fjerne alle oversigter i kvalitetsstandarderne over, hvad ydelserne ikke omfatter.

Andet indhold til revidering i kvalitetsstandarderne

På tre andre områder er der sket ændringer på baggrund af behandlede klagesager i Ankestyrelsen. Det drejer sig om følgende:

- Forvaltningen er blevet opmærksom på, at medicin afhentning (side 64) er en indsats efter sundhedsloven og ikke efter serviceloven
- Hillerød Kommune er i en afgørelse fra Ankestyrelsen blevet oplyst om, at kommunen ikke kan stille krav til at en borger om mindst at skulle bestille fire måltider mad ved madlevering (side 37-38), da dette beror på en konkret og individuel vurdering.
- Hillerød Kommune er i en afgørelse fra Ankestyrelsen blevet gjort opmærksom på, at sætningen i opstillingen af kriterier for en plejebolig: "Dine eller dine pårørendes ressourcer slår ikke til i det daglige" (side 45) er blevet opfattet af Ankestyrelsen sådan, at Hillerød Kommune inddrager pårørendes ressourcer i plejen af en borger. Det er ikke praksis i Hillerød Kommune, tværtimod er sætningen skrevet i en anerkendelse af, at de pårørende kan være belastede af situationen i hjemmet.

Forvaltningen foreslår derfor at fjerne det nævnte indhold.

Der er frist for at afgive høringssvar den 26. september 2025 kl. 10.

## **Bilag**

Høringssvar fra Udsatterådet om Ændringer i Ældre og Sundheds kvalitetsstandarder

## **Punkt 7: Bordet rundt - aktuelle temaer/emner som Udsatterådet kan tage fat i**

25/284

### **Indstilling**

Det indstilles, at Udsatterådet drøfter aktuelle emner/nyt fra medlemmer.

### **Beslutning i Hillerød Udsatteråd den 22-09-2025**

Udsatterådet talte om henvendelsen om behov for et socialt tilbud og aftalte svar herpå.

Udsatterådet talte også om, at det var en god idé ved behov at mødes lidt oftere eller nedsætte små arbejdsgrupper, hvis der er behov for det. Det vil være på frivilligt basis om man har mulighed for at mødes oftere. Der var dialog om fordele og ulemper ved virtuelle møder. Nogle medlemmer nævnte, at de helst vil mødes fysisk.

Thyge fortalte om arbejdet i Kirke Care, som er et fælleskirkeligt diakonalt projekt i et tæt samarbejde mellem kirker og kommune og politi – og andre lokale organisationer f.eks. Natteravnene. Kirke Care er en diakonal platform til at være ”kirke ud af huset” og bringe de kristne værdier ud, hvor mennesker er, fx på gaden og i boligområder.

Lars fortalte om problemstillingen med svindel med Handicap Parkeringskort.

### **Sagsfremstilling**

Der er en bordrunde, hvor Udsatterådets medlemmer kan fortælle hinanden om aktuelle temaer og emner og komme med forslag til punkter, der skal drøftes.

Der er indtil videre disse punkter på:

- Henvendelse til Udsatterådet om behov for tilbud til socialt udsatte.
- Forslag om at Udsatterådet mødes oftere? Måske bare på Teams eller Zoom for at udveksle idéer og holde aktiviteterne i gang med input fra alle, der har noget at byde ind med.

## **Punkt 8: Punkter til kommende møder**

25/285

### **Indstilling**

Det indstilles, at Udsatterådet drøfter punkter til kommende møder.

### **Beslutning i Hillerød Udsatteråd den 22-09-2025**

Der blev talt om mulige emner/temaer til kommende møder i Udsatterådet:

- Emne om nærheden/omsorg i mødet med kommunen ”Hvad kan vi sammen gøre for at være mere imødekommende/medmenneskelighed?”. (dialogmøde med forvaltningen?)
- Opfølgning på konsekvenserne af kontanthjælpsreformen (Møde med forvaltningen)
- Kommunens arbejde med Ungeindsatsen (Møde med forvaltningen)
- Tilbage melding fra konference om Ensomhed (Thyge deltager)

### **Sagsfremstilling**

Udsatterådet kan aftale punkter/emner til kommende møder.

## **Punkt 9: Nyt fra forvaltningen**

25/287

### **Indstilling**

Det indstilles, at Udsatterådet tager orienteringen til efterretning.

### **Beslutning i Hillerød Udsatteråd den 22-09-2025**

- Udsatterådet er inviteret til tematimer om Analyse af hjemløshed, torsdag den 25. september. Nanna fortalte lidt om baggrunden for og formålet med tematimerne.
- Udsatterådet er inviteret på besøg hos Helsingør Udsatteråd. Der var blevet aftalt en dato, men Helsingør har måtte aflyse den dag. Nanna sender en ny dato ud, når den er faldet på plads.
- Byrådet behandlede på deres møde i august oplæg til planlægning af 3. dags beredskab. Nanna sender sagen til rådet.

### **Sagsfremstilling**

Der er indtil videre følgende punkter:

- Tematimer om Analyse af hjemløshed (torsdag den 25. september)
- Besøg hos Helsingør Udsatteråd
- Kommunens 3. dags beredskab