

REFERAT Omsorg og Livskraftsudvalget 2018 - 2025 d. 08-11-2023

Mødedato	Onsdag d. 08. november 2023 kl. 17:00
Mødested	Leen
Mødedeltagere	Christina Thorholm, Janne Lunding Olsen, Susanne Due Kristensen, Annette Rieva, Stine Østlund

Indholdsfortegnelse

Danmarkskortet over omgørelsesprocenter på socialområdet 2022.....	3
Godkendelse af endelig forslag til Sundhedsaftale 2024-2027.....	8
Fremtidige brugertilfredshedsundersøgelser i Ældre og Sundhed - med høringssvar.....	11
Reduktion af egenbetaling for tøjvask på midlertidige pladser.....	14
Udmøntning af midler til at bekæmpe ensomhed blandt ældre - høring.....	16
Kvalitetsstandarder og tilsynspolitik for Ældre og Sundhed 2024 - høring.....	17
GrønnegadeCentret, forhøjelse af medlemstakst - med høringssvar.....	19
Orientering om den iværksatte handleplan for Hjemmeplejens økonomi 2023.....	21
Tilfredshedsundersøgelse på det specialiserede voksenområde - oplæg til design.....	23
Kommentering af udkast til beskæftigelsesplanen for 2024.....	26
Status på implementeringen af faste teams i Hjemmeplejen og Sygeplejen november 2023.....	29
Nyt fra udvalgsformanden og forvaltningen.....	32
Digital godkendelse af referat.....	34

Punkt 1: Danmarkskortet over omgørelsesprocenter på socialområdet 2022

23/6956

Indstilling

Direktionen indstiller, at Børn, Familie og Ungeudvalget og Omsorg og Livskraftsudvalget indstiller, at økonomiudvalget og byrådet:

1. tager orienteringen om ”Danmarkskort over omgørelsesprocenter på socialområdet i 2022” til efterretning samt
2. beslutter, at forvaltningen styrker den nuværende praksis med at følge op og uddrager læring af de hjemviste sager fra Ankestyrelsen, og at kommunen derfor ikke skal udarbejde en handlingsplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling på baggrund af ”Danmarkskort over omgørelsesprocenter på socialområdet i 2022”.

Beslutning i Børn, Familie og Ungeudvalget den 08-11-2023

Udvalget fulgte indstillingens punkt 1 og 2 og sender sagen videre til økonomiudvalget og byrådet.

Udvalget er enige i, at der ikke skal udarbejdes en handlingsplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling på baggrund af ”Danmarkskort over omgørelsesprocenter på socialområdet i 2022”, da antallet af omgjorte sager er lavt og er baseret på et faktisk faldende antal klagesager og, at der ikke vises tegn på systematiske fejl.

Udvalget bemærker, at der er ansat en socialfaglig jurist, til understøttelse og kvalificering af den juridiske sagsbehandling. Herudover er der blevet ansat en borgerrådgiver.

Udvalget vil fortsætte arbejdet med de eksisterende indsatser ift. at kvalificere samarbejdet mellem borgerne og forvaltningen.

Afbud: Lars Bøgelund Elbrandt (F), Annette Rieva (V), Stine Østlund (C)

Stedfortræder: Mads Emil Munk Hansen (F), Hanne Kirkegaard (V), Christoffer Lorenzen (C)

Beslutning i Omsorg og Livskraftsudvalget den 08-11-2023

Udvalget godkendte indstillingen og sender sagen til orientering i økonomiudvalget og byrådet.

Udvalget indstiller at økonomiudvalget og byrådet beslutter, at forvaltningen styrker den nuværende praksis med at følge op og uddrager læring af de hjemviste sager fra Ankestyrelsen, hvoraf de fire hjemviste sager er på §100, som er et meget kompliceret område, og udvalget har fået gennemgået de hjemviste sager og denne viste ikke der var tale om systematiske fejl.

På den baggrund ønsker udvalget ikke at kommunen skal udarbejde en handlingsplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling på baggrund af ”Danmarkskort over omgørelsesprocenter på socialområdet i 2022”.

Udvalget bemærker endvidere at der er ansat en borgerrådgiver, som også kan understøtte borgeren til at kvalificere indsatsen og samarbejdet mellem borger og forvaltning.

Sagsfremstilling

Jfr. retssikkerhedsloven skal byrådet årligt behandle Danmarkskortet. Byrådet skal i forbindelse med behandlingen også tage stilling til, hvorvidt der er behov for at udarbejde en handlingsplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling.

Handicaprådet, Seniorrådet og Udsatterrådet har afgivet høringssvar (bilag) og uddrag fra rådernes høringssvar kan læses sidst i sagsfremstillingen. På udvalgsmøderne i Omsorg og Livskraftsudvalget og Børn, Familie og Ungeudvalget vil forvaltningen fortælle uddybende om de omgjorte sager og om hvordan der i afdelingerne bliver arbejdet med læring af Ankestyrelsernes afgørelser.

Danmarkskort 2022

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

I 2022 har Ankestyrelsen i alt behandlet 79 klager (68 i 2021) på hele socialområdet i Hillerød Kommune, og heraf blev 35 sager (23 sager i 2021) omgjort (enten ændret/ophævet eller hjemvist til ny behandling), hvilket svarer til en omgørelsesprocent på 44 % (34 % i 2021).

Der har således været en stigning i både antal klagesager og omgørelsesprocenten i Hillerød Kommune i forhold til sidste år. Der er samme stigende tendens i omgørelsesprocenten på landsplan, hvor 38 % af sagerne i 2022 blev omgjort mod 32 % i 2021. Borgere bosat i kommunen har modtaget 2822 ydelser i 2022 på de pågældende paragraffer.

Omgørelsesprocenterne angiver antallet af sager, som Ankestyrelsen ud af de 79 påklagede sager, 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. En undersøgelse foretaget af KL i 12 kommuner over en periode på fire uger viser, at ca. 1,1 % af alle afgørelserne på børneområdet og 2,3 % af alle afgørelserne på voksenområdet blev omgjort af Ankestyrelsen.

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.

Danmarkskortet over omgørelsesprocenter på børnehandicapområdet

Børnehandicapområdet vedrører omgørelsesprocenterne på følgende områder;

- Pasningstilbud, hjemmetræning m.m., jf. servicelovens §§ 32, 32a, 36, 39-40
- Merudgifter, jf. servicelovens § 41 & Tabt arbejdsfortjeneste jf. servicelovens §§ 42-43
- Personlig hjælp og ledsagelse jf. servicelovens §§ 44-45

Ankestyrelsen har behandlet 13 klagesager (ud af årets 553 afgørelser) på de pågældende paragraffer på børnehandicapområdet i 2022. I 8 af klagesagerne har Ankestyrelsen omgjort kommunens afgørelse. Det giver en omgørelsesprocent på 62 %. De omgjorte afgørelser består af 5 ændrede/ophævede sager og 3 sager, hvor Ankestyrelsen har bedt kommunen behandle sagen på ny.

Tabellen herunder viser fordelingen på de enkelte ydelser. På landsplan er omgørelsesprocenten 49 %.

Paragraf Serviceloven	Antal sager i Ankestyrelsen	Antal stadfæstet (medhold)	Antal ændret af Ankestyrelsen	Antal hjemvist til ny handling
§ 41 (merudgifter)	6	2	2	2
Pasningstilbud, hjemmetræning m.m., jf. SEL §§ 32, 32a, 36, 39-40	0	0	0	0
Personlig hjælp og ledsagelse (§§ 44, 45)	1	1	0	0
§§ 42, 43 (tabt arbejdsfortjeneste)	6	2	3	1
I alt	13	5	5	3

Igen i 2022 har Ankestyrelsen truffet afgørelse i færre sager end året før. Nedgangen er fra 18 til nu 13 sager ud af 553 afgørelser i løbet af året 2022. Ud af de 13 sager er omgørelsesprocenten dog steget til 62% som følge af 5 ændrede og 3 tilbageviste sager. Der arbejdes fortsat mod, at omgørelsesprocenten skal falde.

Danmarkskortet over omgørelsesprocenter på voksenhandicapområdet

Danmarkskortet over omgørelsesprocenter på voksenhandicapområdet dækker følgende ydelser:

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

Der er 282 borgere, som modtager mindst en af de udvalgte ydelser i Hillerød Kommune. På de udvalgte ydelser på voksenhandicapområdet har Ankestyrelsen behandlet 12 klagesager i 2022.

I 5 af de 12 klagesager har Ankestyrelsen omgjort kommunens afgørelse. Det giver en omgørelsesprocent på 42 % (57 % i 2021). De omgjorte afgørelser består af 1 ændret/ophævet sag og 4 sager, hvor Ankestyrelsen har bedt kommunen behandle sagen på ny. Tabellen herunder viser fordelingen på de enkelte paragraffer. På landsplan er omgørelsesprocenten 39 %.

Paragraf Serviceloven	Antal sager i Ankestyrelsen	Antal stadfæstet (medhold)	Antal ændret af Ankestyrelsen	Antal hjemvist til ny handling
§§ 95 og 96 (BPA)	3	3	0	0
§ 97 (ledsagelse)	2	2	0	0
§ 100 (merudgifter)	7	2	1	4
I alt	12	7	1	4

De omgjorte sager vedrører udelukkende merudgifter (SEL § 100). Merudgiftsområdet består af en kompleks lovgivning med en stor grad af skøn og hvor forvaltningen fx oplever at få hjemvist sager pga. mindre detaljer i sagsbehandlingen, som ikke er vurderet belyst tilstrækkeligt. Forvaltningen følger Ankestyrelsens praksis og uddrager læring i det videre arbejde i den socialfaglige sagsbehandling. Byrådet godkendte d. 30. august 2023, at kommunen søger Social- og Ældreministeriet om at deltage i et forsøg med brug af tro- og loveerklæringer på merudgiftsområdet, ligesom at økonomiaftalen for 2023 mellem regeringen og kommunerne indeholdt konkrete initiativer til regelforenkling på området.

Vurdering af behovet for en handlingsplan til styrkelse af den juridiske kvalitet

Byrådet skulle sidste år for første gang tage stilling til, hvorvidt der er behov for at udarbejde en handlingsplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling i sager, hvor der træffes afgørelse efter lov om social service i forbindelse med behandlingen af Danmarkskortet. Det valgte byrådet ikke at gøre.

Byrådet skal igen i år forholde sig til behovet for en handleplan. Ankestyrelsen kan pålægge byrådet at udarbejde en handlingsplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen, hvis byrådet ikke selv har truffet beslutning herom og omgørelsesprocenterne på socialområdet og Ankestyrelsens øvrige kendskab til sagsbehandlingen i kommunen tilsiger det.

Det er en lav del af det samlede antal afgørelser kommunen træffer på et år, der bliver påklaget til Ankestyrelsen. I alle de berørte afdelinger er der et fokus på at gennemgå og uddrage læring af de afgørelser Ankestyrelsen træffer ligesom der generelt er blevet arbejdet med at styrke og videreuddanne sagsbehandlerne. Forvaltningen vil se på hvordan denne indsats kan styrkes og fx systematisere arbejdsgangen for at sikre, at hver enkelt omgørelse bliver sendt til myndighedslederen og drøftet i den pågældende enhed i forhold til at sikre læring.

Forvaltningen vurderer, at der ikke er tale om systematiske fejl, der kunne kræve særlige tiltag til en yderligere styrkelse af kvaliteten i sagsbehandlingen. Forvaltningen vurderer derfor ikke, at der er behov for at kommunen udarbejder en handleplan i de berørte afdelinger.

Hvis byrådet beslutter, at der skal udarbejdes en handleplan, så foreslår forvaltningen, at arbejdet uddelegeres til de relevante fagudvalg som sammen med forvaltningen udarbejder de konkrete områder, der kunne være relevante at følge i en handleplan.

Forvaltning vil uanset om der vedtages en handleplan forsat følge udviklingen i ændrede og hjemviste sager tæt og bruge Ankestyrelsens afgørelser og tilbagemeldinger som bidrag til læring.

Uddrag fra rådenes høringssvar

Der er kommet høringssvar fra Hillerød Handicapråd, Seniorråd og Udsatteråd.

Handicaprådet ”tilslutter sig kommunes vision om en lavere % i omgørelsessager. Samtidig har handicaprådet fokus på, at forvaltningen fortsat arbejder med læring ud fra sagerne”. Seniorrådet støtter indstillingen om at undlade at lave en juridisk handlingsplan og påpeger, ”at der vil være en større læring af at følge udviklingen i ændrede og hjemviste sager tæt og bruge Ankestyrelsens afgørelser og tilbagemeldinger som grundlag for læring og justering af arbejdsprocesser”.

Udsatterådet mener, at der bør laves en handlingsplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen i kommunen. Rådet begrundet det bl.a. med stigningen i omgørelsesprocenten fra forrige år, som er højere end stigningen på landsplan. Udsatterådet henleder derudover opmærksomheden på en konkret sag, som har været genstand for en artikel bragt i avisen Information. Rådet mener sagen viser flere af de generelle udfordringer, der er i den kommunale sagsbehandling. På den baggrund foreslår rådet, at der ud over en handleplan også nedsættes en arbejdsgruppe, der både kan undersøge bagvedliggende årsager og stille skarpt på arbejdsgange, der kan optimere sagsbehandlingen fremover.

Udsatterådet ønsker artiklen fra Information vedlagt som bilag til sagen. Kommunen kan pga. ophavsretten ikke offentliggøre en artikel, som ligger bag en betalingsmur og artiklen er derfor ikke vedlagt som bilag. Efter dialog med rådet er der i stedet indsat et link til artiklen i rådets høringssvar.

Høringssvarene er vedlagt som bilag.

Retsgrundlag

Retssikkerhedsloven § 79b.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Bilag

Bilag med Danmarkskortet 2022 - Omgørelsesprocenter på socialområdet samt specialiserede børne- og voksenområde

Høringssvar Seniorrådet - 20231025 Sag 23 6956 Danmarkskort over omgørelsesprocenter på socialområdet 2022.pdf

Høringssvar fra Hillerød Handicapråd - Danmarkskortet over omgørelsesprocenter på socialområdet 2022

Udsatterådets høringssvar

Punkt 2: Godkendelse af endelig forslag til Sundhedsaftale 2024-2027

23/5921

Indstilling

Direktionen indstiller til Børn Familie og Ungeudvalget samt Omsorg og Livskraftsudvalget, at

1. drøfte det endelige forslag til Sundhedsaftale 2024-2027, med henblik på at beslutte sagen senere.
2. sende sagen til høring i Hillerød Handicapråd, Hillerød Seniorråd samt Udsatterrådet.

Beslutning i Børn, Familie og Ungeudvalget den 08-11-2023

Udvalget drøftede forslag til Sundhedsaftale 2024-2027, og sender sagen videre i høring.

Afbud: Lars Bøgelund Elbrandt (F), Annette Rieva (V), Stine Østlund (C)

Stedfortræder: Mads Emil Munk Hansen (F), Hanne Kirkegaard (V), Christoffer Lorenzen (C)

Beslutning i Omsorg og Livskraftsudvalget den 08-11-2023

Udvalget anbefaler, at princippet om rekruttering, fastholdelse og fælles kompetenceudvikling ændres til tiltrækning, tilknytning og fælles kompetenceudvikling, da begreberne rekruttering og fastholdelse kan opfattes som lidt forældede begreber.

Udvalget sendte sagen til høring i Hillerød Handicapråd, Hillerød Seniorråd samt Udsatterrådet.

Sagsfremstilling

Sundhedsaftalen har været i høring hos bl.a. kommunerne i Region Hovedstaden i perioden marts – juni 2023. Høringssvarene viser, at der er stor opbakning til sundhedsaftalens visioner, principper og fokusområder samt det øgede fokus på forebyggelse og populationsansvar. Høringssvarene rummer også konkrete forslag til ændringer i sundhedsaftalen. På den baggrund er der især sket følgende ændringer:

- Vigtigheden af det tværsektorielle samarbejde særligt om borgere med psykisk sygdom indgår i mange høringssvar. For at efterkomme dette yderligere er der under fokusområdet ”Sammen om borgere med psykisk sygdom” indskrevet et fokus på borger- og patientforløb, der går på tværs af hospital, kommuner og almen praksis, og som omhandler både psykiske og somatiske problemstillinger.
- Det blev i flere høringssvar bemærket, at det tværsektorielle samarbejde i højere grad også bør omfatte civilsamfundet og øvrige aktører herunder på beskæftigelsesområdet. Derfor er der skrevet en sætning ind herom i afsnittet ”Rammen for vores sundhedsaftale”.
- Princippet ”Rekruttering og fælles kompetenceudvikling” er blevet ændret til at hedde ”Rekruttering, fastholdelse og fælles kompetenceudvikling”. Under princippet er tilføjet, at der skal være et samlet blik for medarbejderressourcer og fagligheder samt større fokus på at få flere ind på sundhedsuddannelserne. Desuden er uddannelse og fastholdelse også skrevet frem i indledningen.

- Desuden er det betonet, at der skal være fokus på samarbejde om socialt udsatte borgere. Ligesom det nu eksplicit fremgår af aftalen, at der skal samarbejdes med civilsamfundet.

Kort om Sundhedsaftale 2024-2027

Sundhedsaftalen er den overordnede ramme for det tværsektorielle samarbejde om sundhed i hovedstadsregionen. Aftalen er derfor også retningsgivende for arbejdet i sundhedsklyngerne.

Der er lagt vægt på at lave en enkel, fokuseret og dynamisk aftale, som kan danne rammen for yderligere konkretisering i samarbejdet på tværs af regionen, almen praksis og kommunerne. Rammerne for samarbejdet er på politisk niveau sundhedsklyngerne og Sundhedssamarbejdsudvalget. Desuden er der etableret en administrativ Tværsektoriel strategisk styregruppe, der har det overordnede administrative ansvar for arbejdet med sundhedsaftalen.

Sundhedsaftalen adresserer de områder og målgrupper, hvor der er størst behov for at udvikle samarbejdet. Sundhedsaftalen skal sætte retning for arbejdet i sundhedsklyngerne. Samtidig tager sundhedsaftalen afsæt i det fælles populationsansvar, som betyder, at der skal være plads til at udvikle lokale løsninger efter lokale forhold og udfordringer. Ambitionen er, at sundhedsaftalen skal udtrykke de konkrete fælles ambitioner for visionerne i udviklingen af sundhedsområdet, principperne for samarbejdet og et særligt fokus på tre fokusområder.

De tre fokusområder er en videreførsel fra den gældende sundhedsaftale:

- Sammen om børn og unges sundhed
- Sammen om borgere med psykisk sygdom
- Sammen om ældre og borgere med kronisk sygdom.

Baggrund

Der skal inden den 1. januar 2024 være indgået en ny sundhedsaftale mellem Region Hovedstaden og kommunerne i regionen for 2024-2027. Som led heri skal alle kommunalbestyrelser og regionsrådet have godkendt Sundhedsaftalen 2024-2027 inden årets udgang.

Sundhedsaftaler er politiske aftaler, der udgør den overordnede, generelle ramme for samarbejdet på sundhedsområdet mellem kommuner og regioner, herunder almen praksis. Formålet er at bidrage til sammenhæng og koordinering af forløb, der går på tværs af regioner og kommuner med fokus på kvalitet, effekt og patienttilfredshed.

Børn Familie og Ungeudvalget samt Omsorg og Livskraftsudvalget drøftede høringsudkast til Sundhedsaftale 2024-2027 i maj 2023. Høringsudkastet var også til høring i Hillerød Handicapråd, Hillerød Seniorråd og Hillerød Udsatteråd inden byrådets behandling af sagen i maj 2023.

Retsgrundlag

Sundhedslovens §§ 203-205.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Bilag

Endeligt forslag til Sundhedsaftale 2024-2027

Punkt 3: Fremtidige brugertilfredshedsundersøgelser i Ældre og Sundhed - med høringsvar

23/6872

Indstilling

Direktionen indstiller til Omsorg og Livskraftsudvalget at godkende forvaltningens anbefaling om at gentage brugertilfredshedsundersøgelserne hvert andet år.

Beslutning i Omsorg og Livskraftsudvalget den 08-11-2023

Udvalget godkendte indstillingen.

Sagsfremstilling

Omsorg og Livskraftsudvalget havde en foreløbig drøftelse af denne sag på mødet den 2. oktober 2023 og besluttede at sende sagen til høring i Hillerød Seniorråd, inden der træffes politisk beslutning i november måned.

Høringssvar fra Hillerød Seniorråd

Hillerød Seniorråd bakker op om forvaltningens anbefaling om at gentage brugertilfredshedsundersøgelserne hvert andet år og skriver følgende i deres høringsvar *"Seniorrådet er tilhængere af at måle alt hvad der kan måles. Ligesom vi også er tilhængere af at følge op på iværksatte handlinger, der sammen med delegering er lederes største problemer.*

Der er den fremstillede beskrivelse helt i overensstemmelse med den erfaring, som Seniorrådet har med formulering og gennemførelse af organisationsundersøgelser, hvorfor vi er enige i de nævnte principper".

Høringssvaret fra Hillerød Seniorråd er vedhæftet som bilag.

Sagen der blev drøftet på møde i Omsorg og Livskraftsudvalget den 2. oktober 2023

Ældre og Sundhed gennemførte i 2022/2023 en brugertilfredshedsundersøgelse, som dannede grundlag for det efterfølgende kommunale tilsynsbesøg udført af forvaltningen. Brugertilfredshedsundersøgelsen omfattede samtlige hjemmehjælpsmodtagere, beboere på plejehjem, pårørende til beboere på plejehjem, borgere på midlertidige pladser og borgere i et genoptræningsforløb.

Erfaringerne fra brugertilfredshedsundersøgelsen har været positive i forhold til at få indblik i, hvad beboere/borgere og pårørende er tilfredse/utilfredse med, hvad de ønsker mere eller mindre af samt styrker og udfordringer de enkelte steder. På baggrund af de positive erfaringer foreslår forvaltningen at gennemføre en brugertilfredshedsundersøgelse på ældre- og sundhedsområdet hvert andet år med henblik på løbende at forbedre den oplevede brugertilfredshed.

Tidligere brugertilfredshedsundersøgelse

I oktober 2022 traf byrådet beslutning om at afprøve en ny tilsynsform i 2023. Tilsynet blev bygget op over en indledende ekstern brugertilfredshedsundersøgelse, som dannede grundlag for det efterfølgende kommunale tilsynsbesøg udført af forvaltningen. Fokus i det kommunale tilsyn var primært brugeroplevet tilfredshed frem for medarbejdernes dokumentation i borgerens journal, som tidligere har haft en stor vægtning i de kommunale tilsyn. Netop dokumentation er omdrejningspunkt for både det sundhedsfaglige tilsyn og ældretilsynet, som Styrelsen for Patientsikkerhed varetager.

Omsorg og Livskraftsudvalget har behandlet resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen og de kommunale tilsynsrapporter henholdsvis den 7. juni 2023 samt den 16. august 2023.

Brugertilfredshedsundersøgelsen har givet et indblik i, hvad henholdsvis beboere/borgere og pårørende er tilfredse/utilfredse med, hvad de ønsker mere eller mindre af samt de styrker og udfordringer, som opleves i hverdagen. Resultaterne af brugertilfredsheden og de konkrete opmærksomhedspunkter arbejder de enkelte enheder videre med sammen med beboere/borgere, pårørende og medarbejdere for at øge tilfredsheden yderligere.

Forvaltningen havde en forhåbning om, at den samlede arbejdsbyrde for forvaltningen ville blive mindsket ved at gennemføre en ekstern brugertilfredshedsundersøgelse som grundlag for det efterfølgende kommunale tilsyn. Dette har vist sig ikke at være tilfældet, men samtidig er det også erfaringen, at en brugertilfredshedsundersøgelse giver stor værdi ift. at få indblik i, hvilke områder der skal arbejdes videre med, for at øge tilfredsheden yderligere.

Brugertilfredshedsundersøgelser fremadrettet

Forvaltningen foreslår, at der gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse hvert andet år i et lignende format som den allerede gennemførte undersøgelse med henblik på at kunne sammenligne den oplevede brugertilfredshed over tid. Forvaltningen foreslår at afvikle næste brugertilfredshedsundersøgelse i 2025.

Forvaltningen foreslår at stille krav til den eksterne leverandør, der skal gennemføre en kommende brugertilfredshedsundersøgelse, i forhold til at have erfaring med at gennemføre kommunale brugertilfredshedsundersøgelser på ældre- og sundhedsområdet samt at anvende en blanding af spørgeskemaundersøgelse, telefoninterview og personligt interview. Dette for at sikre, at så mange som muligt svarer på undersøgelsen. Medarbejderne, der gennemfører telefoninterviews og personlige interviews, skal være trænet i at udføre dette hos ældre borgere med de krav, som det stiller til tålmodighed, tydelighed, empati og konduite.

I det år, hvor der ikke gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse, foreslår forvaltningen, at der aflægges interne kommunale tilsynsbesøg efter den gældende tilsynspolitik. Tilsynspolitikken for 2024 fremlægges for Omsorg og Livskraftsudvalget i december 2023 til godkendelse.

Baggrund for de kommunale tilsyn og fremgangsmåde

Byrådet har pligt til at gennemføre ét årligt uanmeldt tilsyn hos hvert af kommunens plejehjem, leverandører af hjemmepleje og sygepleje samt Træningssektionen. Derudover har forvaltningen besluttet også at foretage tilsyn på kommunens Rehabiliteringsafdeling.

Et tilsynsbesøg skal afdække, at de ydelser, der bevilges til borgerne, stemmer overens med de politisk besluttede kvalitetsstandards og dermed serviceniveauet i Hillerød Kommune. Tilsynet tager afsæt i den årligt vedtagne tilsynspolitik og har fokus på både borgere, medarbejdere og ledere. Det er hensigten med tilsynsbesøget at have en konstruktiv og lærende dialog om kvaliteten af ydelserne hos borgerne. Hvis tilsynet finder fejl og mangler hos leverandøren, bliver leverandøren pålagt at udarbejde en handleplan. Opfølgning på handleplanen og gentilsyn foretages ud fra en vurdering af alvorlighedsgraden af fejl og mangler.

Retsgrundlag

Retssikkerhedsloven § 16, Lov om social service og Sundhedsloven.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Udgifter til gennemførelse af brugertilfredshedsundersøgelsen i 2022/2023 var samlet på ca. 300.000 kr.

Der er i Ældre og Sundheds budget årligt afsat 156.000 kr. på aktivitetsområde 11 til gennemførelse af en brugertilfredshedsundersøgelse.

Hvis det besluttes at gennemføre en brugertilfredshedsundersøgelse hvert andet år med start i 2025, vil de afsatte midler i henholdsvis 2024, 2026 osv. flyttes til det efterfølgende år, hvor brugertilfredshedsundersøgelsen skal gennemføres. Denne ændring kan ske i forbindelse med budgetopfølgning 1 i 2024.

Bilag

Høringssvar Seniorrådet - 20231025 Sag 23 6872 Fremtidige brugertilfredshedsundersøgelser.pdf

Punkt 4: Reduktion af egenbetaling for tøjvask på midlertidige pladser

23/11777

Indstilling

Direktionen indstiller, at Omsorg og Livskraftsudvalget sender denne sag om reduktion af egenbetaling for tøjvask på midlertidige pladser til høring i Hillerød Seniorråd.

Beslutning i Omsorg og Livskraftsudvalget den 08-11-2023

Udvalget drøftede forslaget og udvalget ønsker at forvaltningen tilbyder at gennemgå sagen og beregningerne i denne for Seniorrådet i forbindelse med høringen.

Udvalget sendte sagen til høring i Hillerød Seniorråd.

Sagsfremstilling

Forvaltningen er blevet opmærksom på, at borgere på midlertidige pladser betaler en langt højere egenbetaling for tøjvask end borgere, der modtager tøjvaskeordning i eget hjem. Denne praksis er ikke i overensstemmelse med gældende lovgivning. Forvaltningen foreslår derfor, at egenbetalingen for ophold på de midlertidige pladser reduceres fra 1. december 2023, så den svarer til hjemmeboende borgeres betaling for tøjvask. Kommunen har pligt til at tilbagebetale det, der de sidste tre år er opkrævet for meget. Reduktionen af egenbetalingen vil fra 2024 betyde, at den årlige indtægt falder med ca. 0,4 mio. kr. Hertil kommer en udgift på ca. 0,6 mio. kr. i 2024 til tilbagebetaling. Sagen fremlægges politisk igen i december 2023 efter høring i Hillerød Seniorråd og skal da også behandles af økonomiudvalg og byråd.

Egenbetaling for tøjvaskeordning for borgere i eget hjem

Borgere i eget hjem, der har tøjvaskeordning i Hillerød Kommune efter Servicelovens § 83, betaler 130 kr. pr. måned for at være med i ordningen. Borgernes egenbetaling må maksimalt svare til den udgift, som borgeren selv ville have til tøjvask i form af afskrivning af vaskemaskiner samt forbrug af el og vand. Da tøjvaskeordningen blev indført, besluttede byrådet at fastsætte egenbetalingen til lidt under den beregnede maksimale egenbetaling, og den udgør i 2023 130 kr. pr. måned for hjemmeboende.

Tøjvask på plejehjem

På nogle plejehjem har beboerne vaskemaskiner i egen bolig, mens der på andre plejehjem er fælles vaskemaskiner. Derfor er der ikke fælles retningslinjer for betaling.

Egenbetaling for tøjvask m.m. på midlertidige pladser

Borgerne på de midlertidige pladser betaler en egenbetaling, som årligt fastsættes i forbindelse med godkendelse af budgettet. I takstbladet til budget 2024 er der henvist til, at den endelige egenbetaling fastsættes efterfølgende. I 2023 er egenbetalingen 168 kr. om dagen for ophold på midlertidige pladser. Beløbet er sammensat af 131 kr. vedrørende kost og 37 kr. vedrørende tøjvask, rengøringsartikler m.m.

Den nuværende egenbetaling for tøjvask på Hillerød Kommunes midlertidige pladser er beregnet ud fra udgifterne til tøjvask på Sundhedscentret og indeholder – udover selve udgiften til tøjvask – også fx ejendomsudgifter, forrentning og afskrivning mv. Denne udgift er højere end den beregnede udgift for borgere i eget hjem og end egenbetalingen for borgere i eget hjem. Det er denne praksis, forvaltningen her lægger op til at ændre.

Forslag

Med en egenbetaling for tøjvask, der svarer til de hjemmeboende borgeres egenbetaling, vil den samlede egenbetaling for borgere på midlertidig plads i december 2023 være 141 kr. pr. dag, altså en reduktion på 27 kr. pr. dag i forhold til den nuværende betaling. I 2024 vil den samlede egenbetaling efter pris- og lønfremskrivning være 145 kr. pr. dag.

Forvaltningen foreslår, at egenbetalingen for midlertidigt ophold med virkning fra 1. december 2023 reduceres fra 168 kr. pr. dag til 141 kr. pr. dag, og at egenbetalingen i 2024 fastsættes til 145 kr. pr. dag.

Egenbetalingen for december 2023 opkræves primo 2024 – og dermed efter byrådets behandling af sagen i december 2023.

Tilbagebetaling

I situationer hvor en kommune bliver opmærksom på, at kommunen har opkrævet for høj betaling i forhold til gældende lovgivning, har kommunen pligt til at tilbagebetale det, der de sidste tre år er opkrævet for meget. Da Hillerød Kommune kan identificere hvilke borgere, det drejer sig om, skal kommunen tilbagebetale beløbet på eget initiativ.

Borgere, der de sidste tre år har betalt for meget i egenbetaling, skal have tilbagebetalt det, de har betalt for meget. Beløbet er skønnet på baggrund af de faktiske opkrævninger siden januar 2021. Den forholdsvis lave tilbagebetaling skyldes, at Rehabiliteringsafdelingen i perioder har haft lukkede pladser, samt at der er borgere, hvor tilbagebetaling ikke er mulig.

Retsgrundlag

Midlertidigt ophold efter Servicelovens § 84 stk. 2.

Økonomi

Sagen har bevillingsmæssige konsekvenser, fordi reduktionen af egenbetalingen vil betyde en årlig mindreindtægt på ca. 0,4 mio. kr. fra 2024 samt en tilbagebetaling vedrørende tidligere år på ca. 0,6 mio. kr.

Den årlige mindreindtægt fra 2024 og frem samt tilbagebetalingen, som falder i 2024, indgår i budgetopfølgning 1-2024.

Punkt 5: Udmøntning af midler til at bekæmpe ensomhed blandt ældre - høring

23/823

Indstilling

Direktionen indstiller, at Omsorg og Livskraftsudvalget

1. drøfter forslaget til anvendelse i 2024 af de 112.000 kr., som er blevet afsat til Kom med! med vedtagelse af budget 2024
2. sender sagen til høring i Hillerød Seniorråd.

Beslutning i Omsorg og Livskraftsudvalget den 08-11-2023

Udvalget drøftede forslaget og sendte sagen til høring i Hillerød Seniorråd.

Sagsfremstilling

I budget 2024 er der afsat 112.000 kr. om året til at sætte ind over for ensomhed blandt ældre i sammenhæng med Kom med!. Forvaltningen præsenterer her et forslag til udmøntning af midlerne i 2024 med henblik på en beslutning i december måned efter høring i Hillerød Seniorråd.

Kom med! har i alle årene haft et grundbudget på ca. 200.000 kr. I 2025 ville dette budget være blevet reduceret med 25.000. kr. og i 2026 og frem med 50.000 kr. årligt grundet delvis finansiering i tidligere budgetter. De 112.000 kr. dækker dels det reducerede budget og er dels en merbevilling til Kom med! med henblik på at forebygge ensomhed.

Midler til kom med! i 2024 og frem

Forvaltningen foreslår, at de 112.000 kr. i 2024 udmøntes med fokus på at begrænse ensomhed blandt de mest sårbare ældre, bl.a. gennem opsøgende samtaler, og evt. efterfølgende brobygning til relevante aktiviteter i foreninger og kommunale tilbud. Indsatsen er afprøvet i 2023, og ved hjælp af den nære og omsorgsfulde samtale er flere ældre, der har givet udtryk af at opleve ensomhed blevet hjulpet. Eksempelvis er en borger, der tidligere har været tilknyttet et dagcenter, blevet støttet i at genoptage vanen med at komme i dagcentret, en anden, der på grund af sygdom ikke længere kan være aktiv i de fællesskaber, han tidligere har været del af, er blevet inspireret til at tage kontakt til et nyoprettet mandefællesskab, og flere er blevet hjulpet til at tage kontakt med besøgsven-tjenester.

Forvaltningen foreslår, at Omsorg og Livskraftsudvalget også i de kommende år for forelagt forslag til udmøntning af midlerne. I 2025 vil der være tale om 87.000 kr. og i 2026 og frem 62.000 kr. årligt.

Retsgrundlag

Ikke relevant for sagen.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Punkt 6: Kvalitetsstandarder og tilsynspolitik for Ældre og Sundhed 2024 - høring

23/13634

Indstilling

Direktionen indstiller, at Omsorg og Livskraftsudvalget sender sagen til høring i Hillerød Seniorråd, Hillerød Handicapråd og Hillerød Udsatteråd.

Beslutning i Omsorg og Livskraftsudvalget den 08-11-2023

Udvalget godkendte indstillingen og sendte sagen til høring i Hillerød Seniorråd, Hillerød Handicapråd samt Hillerød Udsatteråd.

Udvalget ønsker at Seniorrådets repræsentant i det enkelte bruger- og pårørenderåd for plejehjemmene inviteres med til den del af tilsynet på det enkelte plejehjem, der vedrører ledelse og drift.

Udvalget ønsker at tilsynspolitikken tilrettes i overensstemmelse med Seniorrådets repræsentantens deltagelse i tilsynet i fremtiden.

Sagsfremstilling

Byrådet skal hvert år fastsætte de lovpligtige kvalitetsstandarder og politik for tilsyn af leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp på ældre- og sundhedsområdet. Kvalitetsstandarderne er opdateret med mindre justeringer. Tilsynspolitikken er opdateret og afspejler de uanmeldte tilsyn, der bliver gennemført i 2024.

Kvalitetsstandarder

Kvalitetsstandarderne inden for ældre- og sundhedsområdet henvender sig både til borgere og medarbejdere. Kataloget indeholder:

- informationer om tilbud og muligheder i Hillerød Kommune, både i form af eksempler på frivillige tilbud, og kommunale ikke-visiterede og visiterede tilbud
- en beskrivelse af sagsgange
- en beskrivelse af de lovpligtige kvalitetsstandarder.

Hillerød Kommune har også kvalitetsstandarder for voksne med særlige behov. Alle kvalitetsstandarder er offentliggjort på Hillerød Kommunes hjemmeside.

Kvalitetsstandarderne for ældre- og sundhedsområdet er justeret meget lidt i forhold til de gældende kvalitetsstandarder. De væsentligste ændringer er:

- Gratis nikotinafvænning tilbydes også til unge under 18 år
- Pårørende kan få vejledning, hvis de selv eller den syge, de er pårørende til, bor i Hillerød Kommune
- Mulighed for hjemmepleje via skærmbesøg er tilføjet som nyt tilbud
- Mulighed for støtte til borgere med hastigt fremadskridende sygdom er tilføjet som nyt tilbud

Det reviderede katalog er vedlagt som bilag.

Tilsynspolitik

Den fremlagte tilsynspolitik vedrører de uanmeldte tilsyn, der bliver gennemført af forvaltningen i 2024. I en anden sag på samme møde i udvalget får udvalget fremlagt forslag om at gennemføre en brugertilfredshedsundersøgelse hvert andet år, som skal danne grundlag for de kommunale tilsynsbesøg det pågældende år. Hvis forslaget vedtages, vil det gælde fra 2025. Tilsynspolitikken for 2025 vil blive tilpasset ud fra udvalgets beslutning.

Tilsynspolitikken gælder for tilbud efter servicelovens § 83, som omhandler personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet samt madservice.

Tilsynspolitikken danner rammen for det årlige kommunale uanmeldte tilsyn hos samtlige leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp.

Tilsynsbesøget skal sikre, at de ydelser, der bevilges til borgerne, stemmer overens med de politisk besluttede kvalitetsstandarder og dermed serviceniveauet i Hillerød Kommune.

Tilsynet har fokus på både borgere, medarbejdere samt leverandører. Det er hensigten med tilsynsbesøget at have en konstruktiv og lærende dialog med leverandørerne om udvikling af kvaliteten af ydelserne hos borgerne.

Retsgrundlag

Lov om Social Service §§ 79a, 83, 83a, 86, 138-139 og 151c.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Bilag

Tilbud, muligheder og lovpligtige kvalitetsstandarder for Ældre og Sundhed 2024

Tilsynspolitik 2024

Punkt 7: GrønnegadeCentret, forhøjelse af medlemstakst - med høringssvar

23/10863

Indstilling

Direktionen indstiller til Omsorg og Livskraftsudvalget, at indstille til økonomiudvalget og byrådet, at forhøje medlemstaksten i GrønnegadeCentret med 50 kr. i 2024 til 400 kr. årligt, med 25 kr. i 2025 til 425 kr. årligt og med 25 kr. i 2026 til 450 kr. årligt.

Beslutning i Omsorg og Livskraftsudvalget den 08-11-2023

Udvalget godkendte indstillingen og sender sagen videre til økonomiudvalget og byrådet.

Sagsfremstilling

Omsorg og Livskraftsudvalget havde en foreløbig drøftelse af denne sag på mødet den 2. oktober 2023 og besluttede at sende sagen til høring i Hillerød Seniorråd, inden der træffes politisk beslutning i november måned.

Høringssvar fra Hillerød Seniorråd:

Hillerød Seniorråd skriver i deres høringssvar, at folkepensionen stiger med 3,5 % i 2024, mens stigningen af medlemstaksten i GrønnegadeCentret ifølge høringssagen er henholdsvis 14,3 % i 2024, 6,3 % i 2025 og 5,9 % i 2026.

Hillerød Seniorråd er imod den foreslåede takststigning og foreslår i stedet at regulere medlemstaksten med den sats som folkepensionen stiger med.

Høringssvaret fra Hillerød Seniorråd er vedhæftet som bilag.

Sagen der blev drøftet på møde i Omsorg og Livskraftsudvalget den 2. oktober 2023

Hillerød Kommune tildeler årligt 453.000 kr. til GrønnegadeCentrets budget og dækker endvidere udgifter til ejendomsdrift. De 453.000 kr. dækker sammen med medlemstakst, salg i centrets cafe og indtægter fra eksempelvis medlemmer i motionsrummet lønudgifterne og centrets øvrige udgifter. Med henblik på at fremtidssikre GrønnegadeCentrets drift og økonomi ønsker brugerbestyrelsen i GrønnegadeCentret den nuværende takst forhøjet.

Forhøjelse af medlemstakst

Den årlige medlemstakst i GrønnegadeCentret er omfattet af §41 a i styrelsesloven og har siden 2016 været 350 kr. Brugerbestyrelsen i GrønnegadeCentret anmoder om en forhøjelse af medlemstaksten som følgende:

- 2024 – en stigning på 50 kr., så den årlige takst bliver 400 kr.
- 2025 – en stigning på 25 kr., så den årlige takst bliver 425 kr.
- 2026 – en stigning på 25 kr., så den årlige takst bliver 450 kr.

Til sammenligning kan det oplyses, at en nabokommune har en årlig medlemstakst på 420 kr. i deres seniorcenter.

For brugerbestyrelsen i GrønnegadeCentret er det vigtigt, at takststigningen ikke bliver for stor på én gang, da der er bekymring for, at dette vil skræmme nuværende og potentielle medlemmer væk. Det skal bemærkes, at medlemmerne ved siden af medlemstaksten betaler for deltagelse i nogle aktiviteter.

Begrundelsen for at forhøje den nuværende medlemstakst er følgende:

- Efter tiden med COVID-19 har centret oplevet et faldende medlemstal og derved et fald i indtægterne. Medlemstallet i centret har været følgende:
 - 2019 - 1.560 medlemmer
 - 2020 – 1.525 medlemmer
 - 2021 – 1.440 medlemmer
 - 2022 – 1.475 medlemmer
 - 2023 – 1.425 medlemmer
- Den stigende inflation, som gør at indkøb til centret er blevet dyrere.
- Antallet af medlemmer i motionsrummet er også faldet efter tiden med COVID-19, hvilket betyder færre indtægter.

GrønnegadeCentret arbejder og vil fortsat arbejde på løbende at hverve nye medlemmer via centrets arrangementer og kommunikation, hvilket indtil dato ikke har været muligt i tilstrækkeligt omfang til at dække udgifterne.

GrønnegadeCentret har i august 2022 hævet priserne i caféen grundet stigende udgifter til råvarer.

Som en del af budget 2024 er der årligt afsat 100.000 kr. af ”ensomhedsmidlerne” til GrønnegadeCentret. Midlerne skal styrke centrets tilbud til flere ældre borgere, herunder dem som bor tæt ved centret og der skal iværksættes en proces, hvor GrønnegadeCentrets bestyrelse, brugere og medarbejdere m.fl. taler om ambitioner og muligheder for centret, som en vigtig brik i de samlede tilbud til ældre borgere i Hillerød Kommune.

Retsgrundlag

Ikke relevant for sagen.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Bilag

Høringssvar Seniorrådet - 20231025 Sag 23 10863 GrønnegadeCentret - forhøjelse af medlemstakst.pdf

Punkt 8: Orientering om den iværksatte handleplan for Hjemmeplejens økonomi 2023

23/13519

Indstilling

Direktionen indstiller, at Omsorg og Livskraftsudvalget

1. indstiller til økonomiudvalget at tage orienteringen om den iværksatte handleplan vedrørende Hjemmeplejens økonomi til efterretning
2. anmoder om at få en månedlig opfølgning på Hjemmeplejens økonomi.

Beslutning i Omsorg og Livskraftsudvalget den 08-11-2023

Udvalget godkendte indstillingen og sender sagen til efterretning i økonomiudvalget.

Udvalget anmoder forvaltningen om, at få en månedlig opfølgning på Hjemmeplejens økonomi og relevant LIS-information fordelt på de enkelte grupper.

Sagsfremstilling

Omsorg og Livskraftsudvalget og økonomiudvalget blev på deres møder i oktober 2023 orienteret om et samlet forventet merforbrug i Hjemmeplejen og Sygeplejen, der – efter iværksættelse af en række initiativer – forventes at være 4,8 mio. kr. På den baggrund bad udvalget forvaltningen om at præsentere den iværksatte handleplan, som fremlægges her. Elementerne i handleplanen blev iværksat i september 2023, og effekterne af handleplanen indgik i det forventede merforbrug. Pr. 30. september 2023 er det forventede merforbrug i 2023 fortsat 4,8 mio. kr.

Handleplanen består af følgende elementer

1. Vagtplanlægning
2. Ruteplanlægning og samarbejde på tværs af grupper
3. Vikarbestilling
4. Understøtte styringen i den enkelte gruppe, herunder nedbringelse af sygefravær
5. Sektionslederen har intensiveret controlling på planlægningen.

De enkelte elementer er beskrevet nærmere i handleplanen, der er vedlagt som bilag.

Forklaringerne på merforbruget samt årsagen til, hvorfor det først har stået klart i august måned, blev fremlagt i oktober 2023 sammen med orienteringen om det forventede merforbrug.

Den månedsvise udvikling i Hjemmeplejens økonomi, sygefravær og planlagte timer i 2023 fremgår af det statusark, der er vedlagt som bilag. Statusarket vil blive fremlagt sammen med den månedlige opfølgning på Hjemmeplejens økonomi. Til og med maj 2023 er prognosen for forbruget 2,4 mio. kr. for lavt på grund af den dobbelttælling af refusioner m.m., der blev nævnt i orienteringen på møderne i oktober 2023.

Økonomisk status pr. 30. september 2023

På baggrund af forbruget den 30. september forventer forvaltningen et merforbrug i Hjemmeplejen på 7,1 mio. kr., som delvis modsvares af et mindreforbrug i Sygeplejen på 2,3 mio. kr. Det samlede resultat forventes dermed at være et

merforbrug på 4,8 mio. kr. I dette beløb er der taget højde for de forventede effekter af handleplanen i de resterende måneder af 2023.

Sygefravær

Der har været et højt sygefravær i især en enkelt af hjemmeplejegrupperne, men derudover har sygefraværet i Hjemmeplejen og Sygepleje været på et forventeligt niveau. Dog har der i september måned generelt været et højt sygefravær i Hjemmeplejen og Sygeplejen. Sygefraværet bliver fulgt nøje med henblik på nedbringe det, hvor det er nødvendigt.

Retsgrundlag

Ikke relevant for sagen.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Bilag

Handleplan for oprettelse af Hjemmeplejens økonomi, oktober 2023

Statusark for økonomi og sygefravær i Hjemmeplejen og Sygeplejen, september 2023

Punkt 9: Tilfredshedsundersøgelse på det specialiserede voksenområde - oplæg til design

23/11576

Indstilling

Direktionen indstiller, at Omsorg og Livskraftsudvalget sender sagen om tilfredshedsundersøgelse på det specialiserede voksenområde i høring i Hillerød Handicapråd og Hillerød Udsatteråd.

Beslutning i Omsorg og Livskraftsudvalget den 08-11-2023

Udvalget finder ideen om en undersøgelse god. Udvalget ønsker sagen genbehandlet til et kommende udvalgsmøde, for at få belyst omkostningerne ved at gennemføre en ekstern spørgeskemaundersøgelse, samt vurderingen af ressourcetrækket i forvaltningen med det nuværende forslag. Udvalget ønsker endvidere belyst muligheden for en kvalitativ undersøgelse, der både omfatter psykiatri og handicapområdet. Udvalget ønsker også, at pårørende er inddraget i den mulige undersøgelse på handicapområdet.

Sagsfremstilling

Omsorg og Livskraftsudvalget skal på mødet i december behandle sagen om, hvorvidt kommunen fremover skal foretage brugerundersøgelser på det specialiserede socialområde og om de vil godkende det design forvaltningen foreslår. Direktionen indstiller, at udvalget sender sagen i høring i Handicaprådet og Udsatterådet i forhold til at få deres bemærkninger til sagen.

Forventet indstilling til den politiske behandling i december:

Direktionen indstiller, at Omsorg og Livskraftsudvalget:

- drøfter og godkender den fremlagte model for en tilfredshedsundersøgelse blandt borgerne på tilbuddene på det specialiserede voksenområde.
- beslutter, at der skal foretages tilfredshedsundersøgelser i socialpsykiatrien i starten af 2024.

Omsorg og Livskraftsudvalget skal beslutte om der fremover skal foretages tilfredsundersøgelser blandt borgerne på det specialiserede voksenområde samt hvorvidt forvaltningen i så fald skal iværksætte den foreslåede model med en opdeling af undersøgelsen i to runder. Én undersøgelse for borgere, der har et tilbud i socialpsykiatrien i Hillerød Kommune og en anden undersøgelse for borgere med primært udviklingshandicap på de øvrige tilbud i Hillerød Kommune. Undersøgelserne foretages årligt og de to forskellige målgrupper vil derfor blive spurgt hvert andet år, startende med målgruppen af borgere der har et tilbud i socialpsykiatrien og ud fra bl.a. temaerne i strategien for socialpsykiatrien.

Erfaringer fra tidligere brugerundersøgelser på socialområdet og ældreområdet

Der er siden 2020 foretaget to brugerundersøgelser på tilbuddene på det specialiserede voksenområde i Hillerød Kommune. De blev foretaget med udgangspunkt i de politiske udviklingsmål som det tidligere Omsorg og Livskraftsudvalg havde vedtaget. Der er ikke planlagt yderligere opfølgninger på udviklingsmålene og der er derfor ikke truffet beslutning om, hvorvidt der skal foretages en ny brugerundersøgelse.

På ældreområdet er der i løbet af 2022/23 foretaget tilfredshedsundersøgelser i hjemmeplejen, på plejehjem m.v. Undersøgelsen er foretaget af analysevirksomheden Epinion, som også har været med til at kvalificere spørgsmålene til borgere og pårørende.

Erfaringerne fra undersøgelsen på ældreområdet er positive, og har givet interessant læring og viden på tilbuddene og derfor foreslår forvaltningen at tage inspiration i spørgsmålene til en undersøgelse på socialområdet. Spørgsmålene omkring tilfredshed vil dog blevet justeret, så de er målrettet til målgruppen på psykiatri- og udsatteområdet, ligesom der vil være få tilbudsafhængige spørgsmål.

Der er ikke afsat et budget til at foretage tilfredsundersøgelser på det specialiserede voksenområde. Derfor vil undersøgelserne blive udarbejdet og eksekveret af forvaltningen og tilbuddene, og der vil dermed være et ressourcetræk blandt medarbejderne ved at iværksætte undersøgelsen.

Forvaltningen vurderer, at fordelene ved at foretage en tilfredshedsundersøgelse er, at borgerne får mulighed for at give deres mening tilkende, og derved bidrage til læring og udvikling af de enkelte tilbud samt mødet med borgerne.

Forvaltningen vurderer, at en brugerundersøgelse er relativ tidskrævende for såvel forvaltningen som for ledere og medarbejdere på tilbuddene. Det er både i forhold til at udarbejde spørgsmål, sikre en høj svarprocent, analysere resultaterne og uddrage læring af svarene. Derudover kan spørgeskemaundersøgelser have den ulempe, at det giver et mere overfladisk billede med manglende mulighed for at nuancere sine svar og det kan efterfølgende være svært at uddrage konkret læring.

Hvis udvalget ønsker, at der skal foretages brugerundersøgelser på tilbuddene, er forvaltningens forslag til en model som følger:

Ny model for brugerundersøgelse

De første to brugerundersøgelser på det specialiserede voksenområde tog udgangspunkt i temaerne for udviklingsmålene og blev foretaget på alle tilbud på samme tid. Forvaltningen foreslår en ny model med fokus på tilfredshed og en højere grad af differentiering og fokusering for at sikre, at spørgsmålene i videst muligt omfang bidrager til læring i organisationen.

Det specialiserede voksenområde består af forskellige målgrupper, der har forskellige forudsætninger for at besvare et spørgeskema. Ligeledes kan der være varierende temaer, som det kan være interessant at spørge til afhængigt af de forskellige målgrupper, typer af tilbud og strategier på området. Forvaltningen foreslår derfor, at undersøgelsen opdeles i to, startende med en tilfredshedsundersøgelse blandt borgene på tilbuddene i socialpsykiatrien. De to undersøgelser foretages med ca. et års mellemrum.

Forvaltningen foreslår derudover at give borgerne spørgsmål ud fra temaerne i strategien for socialpsykiatrien. Det vil give en pejling på brugernes oplevelse af den recoveryorienterede rehabiliterende tilgang i mødet med den kommunale socialpsykiatri. Det er målet at denne fokusering af spørgsmål vil give svar, som øger mulighed for at kunne drage læring.

Spørgeskemaet afsluttes med, at borgerne får mulighed for at afgive kommentarer med gode råd eller øvrige bemærkninger.

Tidsplan og proces

Den første runde af brugerundersøgelsen i socialpsykiatrien vil blive foretaget i første kvartal af 2024. Herefter vil svarene blive bearbejdet og tilbuddene i socialpsykiatrien vil få mulighed for at vurdere hvilken læring der kan udledes af undersøgelsen. Omsorg og Livskraftsudvalget vil herefter få en sag med resultaterne af undersøgelsen samt tilbuddenes

opsamlede læring. Det efterfølgende år vil der blive foretaget en tilfredshedsundersøgelse på handicapområdet, hvor der i designet også vil blive indarbejdet en metode til at høre de pårørendes stemme.

Spørgeskemaerne vil blive udfyldt elektronisk og kan besvares anonymt. De forskellige målgrupper på det specialiserede voksenområde har forskellige forudsætninger for at besvare et spørgeskema. Borgerne vil få mulighed for at få støtte af medarbejdere til at svare på spørgeskemaet, hvis de ønsker eller de kan vælge at få støtte fra en i deres netværk til besvarelsen. Der vil blive iværksat forskellige tiltag for at sikre en så høj svarprocent som muligt, det kunne fx være i form af et postkort med QR-kode, der gør det nemt for borgerne at tilgå skemaet.

Myndigheds samarbejde med borgerne – feedback-model

Ud over brugerundersøgelserne på tilbuddene arbejder socialfaglig enhed (myndighed) kontinuerligt med, at få borgernes tilbakemeldinger og drage læring af tilbakemeldingerne. De har implementeret en feedback model, hvor sagsbehandlerne ud fra fire overordnede temaer og en række hjælpespørgsmål i forlængelse af mødet med borgerne kan få en tilbakemelding med borgernes oplevelse af mødet. De fire temaer er ”relevant råd og vejledning”, ”hørt og forstået”, ”borgers bidrag” og ”fremadrettet plan”. Et eksempel på et hjælpespørgsmål er fx ”fik du mulighed for at tale om det, der var vigtigt for dig”. Borgernes svar giver sagsbehandler læring i forhold til om de eksempelvis er lykkedes med at inddrage borgerne i samtalen og den videre vej og om borgerne ved hvad der skal ske i det videre forløb.

Retsgrundlag

Ikke relevant for sagen.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser. Der er ikke afsat et budget til brugerundersøgelser på området, så undersøgelsen vil blive foretaget af forvaltningen og tilbuddene inden for den eksisterende ramme.

Punkt 10: Kommentering af udkast til beskæftigelsesplanen for 2024

23/10993

Indstilling

Direktionen indstiller, at Omsorg og Livskraftsudvalget kommenterer udkastet til beskæftigelsesplanen for 2024.

Beslutning i Omsorg og Livskraftsudvalget den 08-11-2023

Udvalget takker for at få beskæftigelsesplanen for 2024 i høring, og bakker op om, at kommunen fortsat udarbejder en beskæftigelsesplan.

Udvalget ønsker at den kommunale ungeindsats (KUI) og IPS-indsatsen fremhæves tydeligere i planen.

Udvalget lægger samtidig vægt på en tydeliggørelse af samarbejdet med C4 om social bæredygtighed og socialøkonomiske virksomheder, som også fremgår af erhvervsstrategien.

Sagsfremstilling

Økonomiudvalget har på møde den 11. oktober 2023 drøftet udkast til Hillerød Kommunes beskæftigelsesplan for 2024, og besluttede at sende udkastet til høring i Hillerød Handicapråd, Hillerød Udsatteråd og C4 samt til kommentering i Omsorg og Livskraftsudvalget.

Sagsfremstilling "Beskæftigelsesplan 2024 – udkast" fra økonomiudvalget den 11. oktober 2023:

Kommunerne kan fortsat udarbejde en beskæftigelsesplan, hvis kommunen ønsker det, men der er ikke længere et lovkrav herom.

Baggrund

Beskæftigelsespolitikken står nationalt set ved en skillevej, hvor regeringen ønsker en reform af beskæftigelsesindsatsen. Der er nedsat en ekspertgruppe, som kommer med sine anbefalinger til fremtidens beskæftigelsesindsats til juni 2024 med henblik på, at en reform, ifølge Beskæftigelsesministeriet, kan træde i kraft den 1. januar 2026.

Hillerød Kommune blev peget ud til at være frikommune sammen med tre andre kommuner i landet af den forrige regering. Beskæftigelsesministeren skrev til Hillerød Kommune den 30. august 2023, at regeringen har valgt at stoppe det videre arbejde med velfærdsaftaler på beskæftigelsesområdet. Jævnfør budgetaftalen ønsker byrådet at fortsætte nytænkningen af beskæftigelsesindsatsen på områder, som ikke forhindres af lovgivning, så den giver størst mulig værdi for borgerne og for virksomhederne. Forvaltningen vil pege på områder, hvor der kan laves en indsats, men hvor det hindres af lovgivningen, og tage det op til drøftelse i økonomiudvalget.

Mål for beskæftigelsesindsatsen

Beskæftigelsesministeren udmelder fortsat årligt vejledende beskæftigelsespolitiske mål for kommunernes indsats. De gældende beskæftigelsespolitiske mål videreføres af Beskæftigelsesministeren for 2024 for at sikre kontinuitet i kommunernes arbejde med beskæftigelsesindsatsen.

Ministermålene er:

1. Alle ledige skal have en værdig sagsbehandling
2. Flere ledige skal opkvalificeres
3. Flere flygtninge og familiesammenførte skal være selvforsørgende
4. Flere personer med handicap skal i beskæftigelse
5. Virksomhederne skal sikres den nødvendige og kvalificerede arbejdskraft

Fire politiske fokusområder i beskæftigelsesindsatsen i Hillerød Kommune

Forvaltningen anbefaler, at udvalget arbejder med nogle enkle, overordnede politiske fokusområder for beskæftigelsesindsatsen i Hillerød Kommune.

De følgende fire politiske fokusområder er udarbejdet med udgangspunkt i de vejledende ministermål samt de lokalpolitiske prioriteringer i budgetaftalen 2024-2027, og er:

1. Kvalificeret arbejdskraft:

- Vi bidrager til at øge udbuddet af kvalificeret arbejdskraft til virksomhederne igennem uddannelse og opkvalificering.
- Vi understøtter arbejdsmarkedet ved at bistå virksomhederne i at få eller fastholde den arbejdskraft, som de efterspørger.

2. Plads til alle på arbejdsmarkedet:

- Vi har et rummeligt og mangfoldigt arbejdsmarked med plads til alle, hvor alle borgere udgør en ressource uanset baggrund og kvalifikationer.
- Ledige og sygemeldte får, eller kommer tættere på, et ordinært job eller uddannelse.

3. Alle unge har potentiale:

- Alle unge i Hillerød Kommune har mulighed for at udnytte deres potentiale igennem uddannelse eller job.
- Alle unge i Hillerød Kommune får mulighed for at indgå i positive og meningsfulde fællesskaber på uddannelsesinstitutioner og på arbejdsmarkedet.
- Unge og deres familier skal opleve en helhedsorienteret og sammenhængende indsats igennem den kommunale ungeindsats.

4. Dialog med borgere og virksomheder:

- Vi fortsætter nytænkningen af den fremtidige beskæftigelsesindsats på områder, som ikke hindres af lovgivning, og i videst muligt omfang søger inspiration igennem dialog med borgere, virksomheder og samarbejdspartnere.
- Borgere, virksomheder og samarbejdspartnere oplever at blive mødt med respekt og en høj beskæftigelsesfaglighed.
- I vores kontakt til borgere, virksomheder og samarbejdspartnere tilbyder vi fleksibilitet og tilgængelighed.

Løbende opfølgning

Forvaltningen orienterer fortsat økonomiudvalget om udviklingen i ledigheden og resultaterne af beskæftigelsesindsatsen via den kvartalsvise styringsinformation.

Herudover følger økonomiudvalget den økonomiske udvikling på beskæftigelsesområdet via de løbende budgetopfølgninger.

Beskrivelse af repatrieringsindsatsen

Kommunerne skal fortsat beskrive og offentliggøre, hvordan der arbejdes med rådgivning og information om repatriering efter repatrieringsloven.

Retsgrundlag

§ 19 i Lov om organisering og understøttelse af beskæftigelsesindsatsen m.v., nr. 1294 af 20. september 2022.

Orientering om lovændringer pr. 22. marts 2023 som følge af Anden delaftale om nytænkning af beskæftigelsesindsatsen m.v.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Bilag

Brev til kommuner og jobcentre

Beskæftigelsesplan 2024 - 4 pejlemærker

Punkt 11: Status på implementeringen af faste teams i Hjemmeplejen og Sygeplejen november 2023

22/758

Indstilling

Direktionen indstiller, at Omsorg og Livskraftsudvalget tager den halvårslige orientering om implementeringen af faste teams i Hillerød Kommunes Hjemme- og Sygepleje til efterretning.

Beslutning i Omsorg og Livskraftsudvalget den 08-11-2023

Udvalget tog sagen til efterretning.

Sagsfremstilling

Denne orientering er den fjerde halvårslige status på arbejdet med faste teams i Hjemmeplejen og Sygeplejen. Der er stor opbakning og tilfredshed fra medarbejdere og ledere til arbejdet med faste teams, fordi der er fælles fokus på borgerinddragelse, faglighed og systematisk mødestruktur med mulighed for hurtig opfølgning og handling.

De sidste to hjemmeplejegrupper er nu i gang med implementeringen af faste teams. Efter halvandet år arbejdes der således med faste teams i alle seks hjemmeplejegrupper SØ, SKOV, LAND, BY og ENG samt i Aktiv I Din Hverdag (AIDH). I alt er der 11 teams i Hjemmeplejen, som sammen med gruppesygeplejerskerne sikrer et fælles fokus på borgerne. Herudover deltager Visitation og Hjælpemidler og andre ressourcepersoner som fx demenskoordinatorerne på teammøder og tværfaglige konferencer. Der er fra alle sider stor tilfredshed med de fælles møder, som understøtter det tværfaglige samarbejde om borgeren og hvor læring opstår.

Midlerne fra Social- og Boligstyrelsen løber til udgangen af 2023, men arbejdet med målene – herunder tilgang og struktur omkring faste teams – fortsætter. Social- og Boligstyrelsen har godkendt en forlængelse af projektet. Derfor kan ansættelsen af læringsagenterne forlænges til 31. marts 2024. Dermed kan hjemmeplejegrupperne BY og ENG, som de andre grupper, have glæde af en læringsagent i sammenlagt ca. seks måneder.

Nedenfor er en status på de gennemførte aktiviteter.

Læringsdage

Københavns Professionshøjskole og Hillerød Kommune har afholdt fire forløb af tre dage. På læringsdagene har områdeleder(e), gruppesygeplejersker, udvalgte social- og sundhedsassistenter samt social- og sundhedshjælpere deltaget. På hvert læringsforløb har deltaget de gruppesygeplejersker, som er tilknyttet den enkelte hjemmeplejegruppe. Deltagerne har fået en grundig indføring i formålet med faste teams og herunder afprøvet redskaber til borgerinddragelse, mødeledelse og teamarbejde. Deltagerne på hvert læringsforløb har med deres grundige indføring været med til at understøtte implementeringen i den enkelte hjemmeplejegruppe og team.

- April 2022: SØ, ledere og konsulenter i Hjemmeplejen- og Sygeplejen
- Oktober 2022: SKOV
- Marts 2023: LAND og AIDH
- August/september 2023: BY, ENG og SØ (der har været udskiftning af leder og mange af medarbejderne i SØ, derfor gav det mening, at de deltog igen).

Introdage

Københavns Professionshøjskole har faciliteret en introduktionsdag i alle teams i de seks hjemmeplejegrupper – i alt 11 teams. Til introduktionen har teamets medarbejdere, leder, planlægger, gruppesygeplejersker og læringsagenter deltaget. Introduktionen har været en pixi-udgave af læringsdagene. Hovedfokus har været på roller, relationer og borgerinddragelse. Alle medarbejdere, som forinden havde deltaget på læringsdagene, har understøttet introduktionen til resten af teamet. På introduktionsdagene i ENG og BY har der også deltaget medarbejdere fra aftenholdene.

Læringsagenter

De to læringsagenter arbejder aktuelt i henholdsvis BY og ENG. Fokus er det samme, som det har været ved implementeringen i de andre hjemmeplejegrupper. Læringsagenterne understøtter medarbejdere i det enkelte team, gruppesygeplejersker, planlægger og leder i at afholde triage-, team- og tværfaglige konferencemøder. Herudover følges læringsagenterne med dag- og aftenvagter på deres besøg hos borgerne. Her har medarbejdere og læringsagenter sparring om plejen, borgerinddragelse samt god dokumentation. Da det ikke er afklaret, om projektet forlænges, har læringsagenterne planlagt deres arbejde, så de ved udgangen af 2023 vil have kørt med alle faste medarbejdere i BY og ENG.

Møder og mødestruktur

Arbejdet med faste teams i hele Hjemme- og Sygeplejen stiller krav til ensartethed og struktur. Det sidste er især vigtigt for at sikre koordinering med Sygeplejen, AIDH, Visitation og Hjælpe midler samt andre relevante ressourcepersoner som fx demenskoordinatorer, pårørende konsulent, faldkoordinator m.fl. Ensretningen i mødedage og mødetidspunkter letter planlægningsarbejdet og gør det nemt for den enkelte medarbejder.

Tilbage meldingerne fra medarbejderne er, at de er meget glade for strukturen og det tværfaglige samarbejde. Det sikrer et tydeligere ansvar i forhold til den enkelte borger samt øget faglighed. Både triage- og teammøder fortsætter i nuværende struktur – også efter ophør af projektmidler. Samarbejdet med Visitation og Hjælpe midler er rigtig godt. Fx løser de i flere tilfælde de konkrete borgersager, som er taget op på den faglige konference. På sigt forventes det, at tiden, der bruges på intern skriftlig kommunikation mellem Visitation og Hjælpe midler og Hjemmeplejen, bliver mindre.

Borgersamtaler

Der gennemføres et stigende antal borgersamtaler, og der er nu gennemført samtaler med 375 borgere. Medarbejderne er blevet gode til at bruge samtalerne som redskab til forventningsafstemning og inddragelse af borgerne i den hjælp og støtte, de får. Fremadrettet bliver der planlagt en opstartssamtale med alle nye borgere i Hjemmeplejen.

Afslutning og opfølgning

Københavns Professionshøjskole har i hele forløbet gennemført interviews med borgere, medarbejdere og ledere. Herudover har de deltaget som observatører på triage- og teammøder samt deltaget i de månedlige arbejds- og styregruppemøder. Den viden, som de har indsamlet, vil blive præsenteret i en afsluttende rapport i begyndelsen af 2024.

Herudover indgår alle kommuner, som har modtaget støtte til arbejdet med faste teams, i en samlet evaluering, som VIVE forestår. Den forventes færdig i april 2024, og udvalget vil få den præsenteret, når den foreligger.

Hjemmeplejens økonomiske situation

Hjemmeplejen forventer at afslutte 2023 med et betragteligt underskud. Forvaltningen har nogle hypoteser i forhold til evt. sammenhæng med etablering af faste teams, som ikke er mulige at efterprøve endegyldigt men følges af forvaltningen. Hypoteserne kan pege i begge retninger rent økonomisk: implementeringen kan have større omkostninger end antaget, hvilket burde udjævne sig over tid. Der er en forventning om, at mindre teams og mere nærhed til borgerne

øger trivslen og nedsætter sygefraværet, hvilket stemmer overens i nogle af hjemmeplejegrupperne, men endnu ikke i alle. Det vil potentielt reducere udgifter over tid. Arbejdsformen kan vise sig at være mere omkostningstung på grund af risiko for suboptimering i mindre enheder, hvilket vil være en varig omkostningsstigning, hvis ikke der arbejdes målrettet med at modvirke det. Samarbejde på tværs er en del af handleplanen for at nedbringe underskuddet i Hjemmeplejen.

Retsgrundlag

Serviceoven §§ 83, 83a og Sundhedsloven § 138

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Punkt 12: Nyt fra udvalgsformanden og forvaltningen

21/18083

Indstilling

Direktionen indstiller, at Omsorg og Livskraftsudvalget tager orienteringen til efterretning.

Beslutning i Omsorg og Livskraftsudvalget den 08-11-2023

Udvalget tog orienteringen til efterretning.

Sagsfremstilling

Udvalgsformanden og forvaltningen giver en opfølgende orientering om udvalgets sager, årsplan samt orienterer om aktuelle emner med interesse for udvalget.

Udvalget orienterer om:

- at Hillerød Kommune holder oplæg om arbejdet med implementering af faste teams på årskonference i regi af Videnscenter for værdig ældrepleje den 9. november 2023 i Nyborg
- at en ny leverandør har søgt om godkendelse til levering af hjemmepleje. De lever op til godkendelseskriterierne og forvaltningen inviterer derfor til indledende møde.
- at Ældre og Sundhed har søgt Sundhedsstyrelsen om pulje til at forebygge omsorgsstræthed og forråelse. Der kommer svar til december.
- at Ældre og Sundhed er indgået i et samarbejde med Nordsjællands Hospital sammen med Halsnæs og Helsingør Kommuner om en prøvehandling vedrørende hospitalets arbejde med "hospital at home". Projektet hedder Influenzer og omhandler patienter, der kan være hjemmeindlagt med daglig virtuel stuegang og direkte adgang til at ringe til en sygeplejerske døgnet rundt.
- at Omsorg og Livskraftsudvalget på udvalgsmødet til december afholder dialogmøde med ledere fra Ældre- og Sundhed og Socialområdet, og udvalget bedes drøfte forslag til emner til dagsorden.

Udvalgets årsplan er vedlagt som bilag.

Seneste opgørelse over borgere på venteliste til plejebolig er vedlagt som bilag.

Årskonference 2023: Videnscenter for værdig ældrepleje er vedlagt som bilag til orientering. Hillerød Kommune deltager med oplæg om faste teams.

Retsgrundlag

Ikke relevant for sagen.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Bilag

Årsplan for Omsorg og Livskraftsudvalget - opdateret oktober 2023

Årskonference 2023 Videnscenter for værdig ældrepleje

Venteliste til plejebolig januar 2021 - oktober 2023

Punkt 13: Digital godkendelse af referat

22/14910

Beslutning i Omsorg og Livskraftsudvalget den 08-11-2023

Godkendt.