

REFERAT Social- og Seniorudvalget 2021 d. 21-09-2020

Mødedato Mandag d. 21. september 2020 kl. 15:00

Mødested MC14

Mødedeltagere Thorkild Gruelund (Q), Maj Allin Thorup (C), Glen Madsen (O), Svend Erik Christiansen (A), Fritz Reuther (V)

Indholdsfortegnelse

Orientering fra kommunens pårørendevejleder.....	3
Fast orientering om klager.....	4
Statistik over omgjorte sager fra Ankestyrelsen 2019.....	6
Ankemulighed vedr. akutboliglisten.....	8
Status ældre og voksne på døgninstitution.....	10
Status ældre - september 2020.....	11
Meddelelser.....	12

Punkt 1: Orientering fra kommunens pårørendevejleder

20/1220

Sagens forløb:

SSU

Baggrund

Administrationen orienterer med dette punkt om status på kommunens pårørendevejlederfunktion.

Forslag

Administrationen indstiller til, at Social- og Seniorudvalget tager orienteringen til efterretning.

Sagsfremstilling

Social- og Seniorudvalget besluttede medio 2018, at et bloktilskud afsat centralt til at fremme kommunens pårørendeindsats skulle benyttes til at ansætte en pårørendevejleder fra 2019 og frem i en 20 timers stilling. Kommunens pårørendevejleder, Helena Lindholm har varetaget funktionen omkring halvandet års tid, og vil på nærværende udvalgs møde fortælle om funktionen samt gøre status på brugen af funktionen.

Beslutning Social- og Seniorudvalget den 21-09-2020

Sagen blev udsat.

Punkt 2: Fast orientering om klager

20/11747

Sagens forløb:

SSU

Baggrund

Medlem af Social- og Seniorudvalget, Glen Madsen, har anmodet om, SSU behandler et punkt med forslag om, at Social- og Seniorudvalget ved hvert udvalgs møde via et lukket punkt orienteres om de klager, der har været på udvalgets område siden sidste møde.

Forslag

Administrationen anbefaler, at Social- og Seniorudvalget beslutter, at

- udvalget på et møde - i første omgang i en etårig periode - orienteres om klager og håndteringen heraf på kommunens plejecentre og i hjemmeplejen,
- dette sker kvartalsvist.

Sagsfremstilling

Medlem af Social- og Seniorudvalget, Glen Madsen, har anmodet om, SSU behandler et punkt med forslag om, at Social- og Seniorudvalget ved hvert udvalgs møde via et lukket punkt orienteres om de klager, der har været på udvalgets område siden sidste møde, jf. nedenstående:

”Jeg ønsker, på baggrund af TV2s dokumentar, at bringe i forslag, at Social- og Seniorudvalget ved hvert møde via et lukket punkt orienteres om de klager, der har været på udvalgets områder (social og ældre) siden sidste møde. Herunder naturligvis også, hvorledes klagen er blevet håndteret / imødekommet?

- Dato for klage / henvendelse
- Information om afsender af klage / henvendelse
- Information om hvad klagen / henvendelsen omhandler
- Status på klagen / henvendelsen (opfølgning).”

Henvendelsen fra Glen Madsen med mail af 14. august 2020 er vedlagt som bilag til sagen.

Glen Madsen har desuden spurgt til og ønsket oplysninger om proceduren for klagebehandling og arbejdsgangen for behandling af klager, samt karakteren og antallet af disse. Administrationen har i vedhæftede notat af 24. august 2020 redegjort for dette.

Administrationen har i forbindelse med svaret vedlagt Center for Sundhed og Omsorgs klagevejledning, som trådte i kraft pr. 1. juli 2019, hvoraf processen omkring behandling af klagesager fremgår.

I klagevejledningen vejledes medarbejdere og ledere omkring, hvordan vi forholder os til klager og behandler klager. Derudover findes der i vejledningen arbejdsgange for behandling af klager til det politiske og administrative niveau og klager til enhederne.

For alle klager gælder, at vi håndterer utilfredshed, bekymring og klager på en imødekommende måde, og at vi samarbejder med borgeren/ beboeren, de pårørende og kolleger omkring opfølgning og fremtidige planer. Besvarelse af alle typer klager sker i et samarbejde mellem enhederne og administrationen, og administrationen har derfor altid viden om klagesagerne.

Den systematiske opfølgning på klager skal medvirke til, at klagerne behandles ens og med halvårslige opfølgninger på klager i relevante ledelsesfora, der sikrer, at klagernes karakter kan indgå i et læringsperspektiv.

Administrationen vil foreslå, at Social- og Seniorudvalget - i første omgang i en etårig periode – på et udvalgs møde orienteres om klager og håndteringen heraf på kommunens plejecentre og i hjemmeplejen, således at der udsendes relevant materiale til udvalgsmedlemmerne, der bl.a. indeholder oplysninger om:

- Dato for klage / henvendelse
- Information om afsender af klage / henvendelse
- Information om hvad klagen / henvendelsen omhandler
- Status på klagen / henvendelsen (opfølgning).

Administrationen foreslår, bl.a. henset til de administrative ressourcer til sagsbehandling og koordinering på området, at dette sker kvartalsvist som et dagsordenspunkt på et udvalgsmøde.

Sagens tidligere behandling

Det blev på udvalgsmødet den 24. august 2020 besluttet at optage dagsordenen på et kommende møde i SSU.

Beslutning Social- og Seniorudvalget den 21-09-2020

Et flertal bestående af Thorkild Gruelund (Q), Glen Madsen (DF) og Fritz Reuther (V) besluttede, at administrationen kvartalsvist på et udvalgsmøde - i første omgang i en etårig periode – under punktet meddelelser orienterer om klager og håndteringen heraf på kommunens plejecentre og i hjemmeplejen.

Et mindretal bestående af Maj Allin Thorup (C), og Svend Erik Christiansen (A) stemte imod, og har følgende protokollat:

Vi ønsker ikke at påføre ledelsen yderligere dokumentationskrav og administration. Vi ønsker derimod fokus på kerneopgaven, nemlig omsorg og pleje af de ældre. Vi er trygge ved den nuværende klagehåndtering, og konstaterer, at der kun har været ganske få klager det sidste år. Vi har tiltro til, at administrationen vil rejse en sag overfor udvalget, hvis dette skulle ændre sig.

Bilag

Bilag 1 - Re: Initiativretsforslag i SSU eller KB?

Bilag 2 - Re: Initiativretsforslag i SSU eller KB? - 5813D5EC-8071-4BA7-98D9-3843367DD62B.PDF

Bilag 3 - Svar på opfølgende KB spørgsmål vedr kvalitet på kommunens plejecentre (Håndtering af klager) - Sagsnr20-10468_Doknr82175-20_v1_Svar på opfølgende spørgsmål fra Glen Madsen.DOCX

Bilagv4 - Svar på opfølgende KB spørgsmål vedr kvalitet på kommunens plejecentre (Håndtering af klager) - Klagevejledning_Arbejdsgangsbeskrivelse (juni 2019).pdf

Punkt 3: Statistik over omgjorte sager fra Ankestyrelsen 2019

18/11795

Sagens forløb:

BSU-SSU-ØU-KB

Baggrund

Hvert år offentliggør Børne- og Socialministeriet et danmarkskort med statistik over omgørelsesprocenter fra Ankestyrelsen på socialområdet.

Forslag

Administrationen anbefaler, at Børne- og Skoleudvalget og Social- og Seniorudvalget indstiller til Økonomiudvalget og Kommunalbestyrelsen at tage orienteringen om ankestatistikken til efterretning.

Sagsfremstilling

Det følger af Retssikkerhedslovens § 79 b, at kommunalbestyrelsen inden udgangen af det år, hvor danmarkskortet er offentliggjort, skal behandle danmarkskortet på et møde i kommunalbestyrelsen.

Kravet indebærer, at der hvert år vil skulle ske en aktiv politisk drøftelse af danmarkskortet.

Danmarkskortet, som blev offentliggjort den 16. juni 2020, viser, at Ankestyrelsen i 2019 har truffet 36 afgørelser fra Hørsholm Kommune vedrørende Lov om Social Service ([se Social- og Indenrigsministeriets hjemmeside](#)). Tal fra Danmarks Statistik viser, at der i 2018 var 568 borgere, der modtog én af de ydelser, der indgår i danmarkskortet.

De forskellige typer af afgørelser når en borger klager til Ankestyrelsen er:

Stadfæstelse af kommunens afgørelse (dvs. at Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse).

Hel eller delvis ophævelse/ændring af kommunens afgørelse.

Hjemvisning til fornyet behandling (hjemvist betyder, at kommunen skal genbehandle sagen og afgøre den på ny.

Eksempelvis på grund af nye principafgørelser, formelle fejl i sagsbehandlingen, eller fordi sagen ikke har været tilstrækkelig oplyst).

Betegnelsen omgørelser omfatter både ændrede og hjemviste klagesager.

Årsstatistik for Hørsholm kommune for klager behandlet af Ankestyrelsen sammenlignet med landsgennemsnittet:

	Voksenhandicap-området	Landsplan	Børnehandicap-Området	Landsplan	Socialområdet I alt	Landsplan
Omgørelser i %	20% (1 ud af 5 sager (fordelt med 0% ændrede og 20% (1) hjemviste)	46%	56% (5 ud af 9 sager fordelt med 22% (2) ændrede og 33% (3) hjemviste)	51%	47% (17 ud af 36 sager fordelt med 22% (8) ændrede og 25% (9) hjemviste)	41%

Kommunernes Landsforening og regeringen blev i Aftale om kommunernes økonomi for 2020 enige om at nuancere danmarkskortene. Som følge heraf er Hørsholm Kommune kommet med kommentarer, som fremgår af danmarkskortet:

I forhold til SSU

Voksenhandicap (BPA §§ 95-96, ledsagerordning og merudgifter)

Der er tale om en enkelt sag, som delvist er stadfæstet og delvist hjemvist til fornyet behandling, hvor kommunen efterfølgende er nået frem til samme afgørelse. Borgeren klagede på ny og afgørelsen blev herefter stadfæstet af Ankestyrelsen.

I forhold til BSU

Børnehandicapområdet (pasningstilbud, hjemmetræning, merudgifter, tabt arbejdsfortjeneste og personlig hjælp og ledsagelse)

Kommunen bemærker generelt vedrørende de omhandlede sager, at praksis vedrørende merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste er meget kompleks. I en sag om merudgifter har Ankestyrelsen delvist stadfæstet og delvist ændret/hjemvist sagen til skade for borgeren.

Socialområdet i alt (hele serviceloven)

Sager bliver hjemvist til fornyet behandling som følge af, at der mangler oplysninger. Der stilles store krav til oplysning af sagerne helt ned i detaljen i den grad, at det ikke altid er muligt at skaffe oplysningerne og hvor kommunen oplever, at det er ude af proportioner i forhold til, hvad sagen drejer sig om. En sag om hjemmehjælp er f.eks. derfor blevet ændret/hjemvist 3 gange. En klagesag er fejlagtig blevet ændret af Ankestyrelsen.

I lighed med Hørsholm Kommune peger flere af de øvrige kommuner på Ankestyrelsens stigende undersøgelseskrav, som fører til hjemvisning af sagerne. Der er både i Hørsholm Kommune og på landsplan sket en stigning i antallet af omgjorte sager siden opgørelsen sidste år.

Center for Børn og Voksne arbejder løbende på at forbedre sagsbehandlingen og indretter sig efter Ankestyrelsens praksis og vejledninger på området. Alle ankestyrelsens afgørelser, hvor der er sket omgørelse, er blevet gennemgået med sagsbehandlerne og det er planlagt så vidt muligt at inddrage Center for Børn og Voksnes jurist ved revurderingen, allerede når man modtager klage fra borgeren i stedet for efter at sagen er hjemvist eller ændret.

Center for Børn og Voksne har særligt bemærket, at flere sager er hjemvist grundet manglende oplysninger, hvorfor der vil blive taget initiativ til en dialog med Ankestyrelsen med fokus på, at nødvendige oplysninger indhentes fremadrettet.

Sagens tidligere behandling

Danmarkskortet blev politisk behandlet i 2019 (SSU den 08.04, BSU den 11.04, ØU den 08.05 og KB den 27.05).

Noter til bilag

Der vedlægges bilag med forklaring på de enkelte omgørelser. Bilaget er lukket af hensyn til beskyttelse af borgerens personoplysninger.

Af bilaget kan udledes følgende:

Samlet set er der 8 sager som i statistikken har status som ændret/ophævet, heraf

- 1 afgørelse som blev delvist stadfæstet vedrørende 4 klagepunkter og ophævet på et punkt til skade for borgeren.
- 1 afgørelse som blev ændret af Ankestyrelsen ved en fejl, da dette anliggende allerede var stadfæstet i en anden afgørelse.
- 2 afgørelser som vedrørte forvaltningsretlige fejl, hvormed borgerne undgik egenbetaling.
- 3 sager hvor borgerne fik medhold i deres klage.
- 1 sag hvor der efterfølgende blev opnået enighed med borgeren om niveauet af hjælp.

I alt var der 9 ankesager som i statistikken har status som hjemviste, heraf

- 4 afgørelser som efterfølgende er blevet fastholdt af kommunen.
- 4 afgørelser hvor der er sket ændringer.
- 1 afgørelse hvor borger er flyttet og ny afgørelse skal træffes af den nye opholdskommune.

Beslutning Børne- og Skoleudvalget den 17-09-2020

Børne- og Skoleudvalget indstillede til Økonomiudvalget og Kommunalbestyrelsen at tage orienteringen om ankestatistikken til efterretning.

Beslutning Social- og Seniorudvalget den 21-09-2020

Social- og Seniorudvalget tog orienteringen til efterretning.

Punkt 4: Ankemulighed vedr. akutboliglisten

20/3370

Sagens forløb:

SSU

Baggrund

Social- og Seniorudvalget drøftede og tilsluttede sig på sit møde d. 22-06-2020 de nuværende tildelingskriterier for visitation til akutboliglisten. Udvalget bad derudover administrationen om en sag, der beskriver, hvorledes der kan etableres/indføres en ankemulighed for de borgere, der får afslag på optagelse på akutboliglisten. Denne sag forelægges hermed.

Forslag

Administrationen foreslår,

At Social- og Seniorudvalget tager orienteringen om muligheder for etablering af en ankemulighed til efterretning.

At Social- og Seniorudvalget tiltræder model B, såfremt udvalget finder, at der skal etableres en ankemulighed.

Sagsfremstilling

På visse service- og lovområder er der angivet en klageadgang ved lov. Det gælder f.eks. på børneområdet og på beskæftigelsesområdet, hvor borgere, efter at have klaget til kommunen, kan klage over en afgørelse til Ankestyrelsen. Borgere kan ikke klage til Ankestyrelsen over kommunens afgørelser vedr. optagelse på akutboliglisten. Borgere kan klage til den medarbejder, der træffer afgørelse, hvis borgeren vil klage over et afslag på at blive optaget på akutboliglisten. Dette vil normalt føre til, at administrationen vurderer sagen igen og svarer borger. Der kan f.eks. være tilfælde, hvor nye oplysninger, som ikke forelå i første omgang, kan have betydning for om borgeren kan optages på akutboliglisten. Men Hørsholm Kommune har ikke en nedskrevet procedure, som sådanne henvendelser skal følge, herunder en beslutning om hvem der evt. behandler en klage over afslag på optagelse på akutboliglisten. Hvis Hørsholm Kommune skulle etablere en særlig procedure for klageadgang og/eller nedsatte et særligt nævn eller lignende til formålet, kunne det gøres på flere måder. Her skal beskrives to mulige:

Model A) En måde kunne være at læne sig op ad ankesystemet, hvor Ankestyrelsen modtager klager over afgørelser i kommunerne. Det kunne fastsættes internt, at alle skriftlige klager/henvendelser ved afslag på at blive optaget på akutboliglisten bliver gennemset af en af kommunens jurister, som både forholder sig til det processuelle og det materielle, dvs. både påser, at alle sagsbehandlingsskridt er foretaget rigtigt, afslaget er begrundet osv., og at afgørelsen er indholdsmæssigt rigtig. Herved gives afgørelserne en efterprøvning af nye øjne, der tilfører afgørelsen noget mere og har andre kompetencer, end den medarbejder der har truffet afgørelsen. Juristen kunne svare borger med afgive en kort, skriftlig udtalelse.

- Model B) En anden måde kunne være at fastlægge en procedure, hvorefter alle skriftlige klager/henvendelser ved afslag på at blive optaget på akutboliglisten bliver gennemset af en overordnet i det center, som varetager opgaven. Vedkommende teamleder eller centerchef skal forholde sig til, om afgørelsen er korrekt, og om alle forvaltningsmæssige regler er overholdt.

Administrationen oplever ikke mange skriftlige klager/henvendelser ved afslag på at blive optaget på akutboliglisten. Administrationen vurderer, at en model hvor en overordnet efterprøver afgørelsen (model B) er tilstrækkelig. Skal kommunens jurister ind over, skal der tilvejebringes ressourcer til opgaveløsningen, mens at model B må anses for at kunne anvendes inden for rammerne af almindeligt ledelsesmæssigt tilsyn med opgaveløsningen.

Sagens tidligere behandling

Beslutning Social- og Seniorudvalget den 22-06-2020

Social- og Seniorudvalget drøftede og tilsluttede sig de nuværende kriterier for optagelse på akutboliglisten og kriterierne for tildeling af bolig. Udvalget bad derudover administrationen om en sag, der beskriver hvorledes der kan etableres/indføres en ankemulighed for de borgere, der får afslag på optagelse på akutboliglisten.

Beslutning Social- og Seniorudvalget den 17-02-2020

Social- og Seniorudvalget drøftede sagen og tog orienteringen til efterretning, idet udvalget ønsker at drøfte tildelingskriterierne for visitation til akutboliglisten på et kommende møde. Derudover ønskes en mundtlig orientering om status på fordeling af boligerne hvert kvartal.

Beslutning Social- og Seniorudvalget den 18-11-2019

I forlængelse af tidligere drøftelse og beslutning i Social- og Seniorudvalget om organisering af og procedurer for optagelse på akutboliglisten, hvor udvalget besluttede at præcisere, at det alene er administrationen, der træffer beslutning om anvisning af borgere til hver fjerde ledige bolig, jf. § 59, stk. 1 i Almenboligloven, var der ønske om, at sagen tages op igen. Det blev aftalt, at administrationen beskriver nuværende og tidligere praksis, samt forelægger oversigter over antallet af sager mhp. ny drøftelse i udvalget af fremtidig praksis.

Beslutning Social- og Seniorudvalget den 16-09-2019

Social- og Seniorudvalget drøftede organisering af og procedurer for optagelse på akutboliglisten og besluttede, at det i tilknytning til den generelle revision af delegationsplanerne i kommunen, som blev vedtaget i kommunalbestyrelsen i august 2019, præciseres, at det alene er administrationen, der træffer beslutning om anvisning af borgere til hver fjerde ledige bolig, jf. § 59, stk. 1 i Almenboligloven.

Beslutning Social- og Seniorudvalget den 22-06-2020

Social- og Seniorudvalget drøftede og tilsluttede sig de nuværende kriterier for optagelse på akutboliglisten og kriterierne for tildeling af bolig. Udvalget bad derudover administrationen om en sag, der beskriver hvorledes der kan etableres/indføres en ankemulighed for de borgere, der får afslag på optagelse på akutboliglisten.

Beslutning Social- og Seniorudvalget den 21-09-2020

Social- og Seniorudvalget tog orienteringen til efterretning.

Et flertal bestående af Thorkild Gruelund (Q), Maj Allin Thorup (C), Svend Erik Christiansen (A) og Fritz Reuther (V) besluttede at indføre den i sagsfremstillingen beskrevne model B.

Et mindretal bestående af Glen Madsen (DF) kunne ikke tiltræde beslutningen, og ønskede følgende protokolleret:

Dansk Folkeparti stemmer ikke for nogle af de fremlagte forslag, idet den ønskede intention om, at der skal være et niveau ud over administration ikke imødekommes.

Punkt 5: Status ældre og voksne på døgninstitution

20/146

Sagens forløb:

SSU

Baggrund

I henhold til udvalgets beslutning orienteres om den aktuelle situation.

Forslag

Det foreslås, at orienteringen tages til efterretning.

Sagsfremstilling

I henhold til udvalgets beslutning orienteres om den aktuelle situation.

Beslutning Social- og Seniorudvalget den 21-09-2020

Social- og Seniorudvalget tog orienteringen til efterretning.

Bilag

Hørsholm- og udenbysborgere på døgninstitution - September 2020

Status på voksenområdet - september 2020

Punkt 6: Status ældre - september 2020

20/226

Sagens forløb:

SSU

Baggrund

I henhold til Social- og Seniorudvalgets tidligere beslutning orienterer administrationen om den aktuelle status på ventelisten til plejeboliger og ældreboliger.

Forslag

Det foreslås, at orienteringen tages til efterretning.

Sagsfremstilling

De tre opgørelser, der er vedhæftet punktet, viser et øjebliksbillede over ventelisterne.

I Bilag 1, Den generelle venteliste opgøres antallet af borgere på den generelle venteliste opdelt på somatiske plejeboliger og demensboliger. Oversigten viser hvor mange dage, den enkelte borger har ventet.

En borger på den generelle venteliste må jævnfør servicelovens § 192a og almenboliglovens § 54a maksimalt vente 2 måneder på en plejebolig.

Bilag 2, venteliste statistik plejebolig viser udviklingen i antallet af borgere på venteliste til somatiske plejeboliger og til demensboliger.

Oversigten er herunder opdelt i antal borgere i alt på venteliste, antal borgere på den generelle venteliste og antal borgere på den specifikke venteliste.

Borgere, der står på den specifikke venteliste, har valgt kun at være skrevet op til et specifikt plejecenter. Der er ingen plejeboligaranti for denne venteliste.

Bilag 3, statistik – venteliste ældrebolig viser udviklingen i antallet af borgere på venteliste til 2-rums og til 3-rums ældreboliger. Kommunens 3-rums ældreboliger visiteres alene til samboende.

Beslutning Social- og Seniorudvalget den 21-09-2020

Social- og Seniorudvalget tog orienteringen til efterretning.

Bilag

Bilag 1, generel venteliste 07-09-2020.pdf

Bilag 2, venteliste statistik, plejebolig 2017-2020.pdf

Bilag 3, statistik - venteliste, ældrebolig 2016-2020.pdf

Punkt 7: Meddelelser

20/206

Sagens forløb:

SSU