

REFERAT Handicaprådet d. 29-08-2024

Mødedato Torsdag d. 29. august 2024 kl. 16:00

Mødested Store sal - Stationsvej 38

Mødedeltagere Jeppe Bülow-Lehnsby, Anne Bonné, Tilka Schneider, Berit Lumbye
Siemer, Jacob Netteberg (B), Elisabeth Ildal (C), Randi Mondorf
(V), Anette Maj Billesbølle (A)

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden.....	3
Orientering om budgetforslag 2025.....	4
Meddelelser.....	5
Klagesagsredegørelse 2023 - det sociale børneområde.....	6
Klagesagsredegørelse 2023 - voksenområdet.....	8
Danmarkskortet - statistik over omgjorte sager i Ankestyrelsen på socialområdet.....	10
Handicapsagsbarometer: Ledsagelse til voksne med handicap.....	13
Drøftelse af kvalitetspejlemærker for fremtidens madproduktion.....	15

Punkt 1: Godkendelse af dagsorden

00.01.00-A00-367201

Resume

Dagsorden forelægges til godkendelse.

Sagsfremstilling

Tidsplan for mødet:

- Orientering om budgetforslag 2025: 1 t.
- Meddelelser: 5 min.
- Klagesagsredegørelse 2023 – det sociale børneområde: 15 min.
- Klagesagsredegørelse 2023 – voksenområdet: 15 min.
- Danmarkskortet – statistik over omgjorte sager i Ankestyrelsen på socialområdet: 15 min.
- Handicapsagsbarometer: Ledsagelse til voksne med handicap: 15 min.
- Drøftelse af kvalitetspejlemærker for fremtidens madproduktion 20 min.

Indstilling

Formandskabet foreslår, at Handicaprådet godkender dagsorden.

Beslutning

Iben Hellvik deltog i stedet for Christina Olsen.

Punktet ”Drøftelse af kvalitetspejlemærker for fremtidens madproduktion” blev rykket frem som punkt 3.

Dagsorden blev godkendt.

Fraværende Anne Bonné

Punkt 2: Orientering om budgetforslag 2025

00.01.00-A00-367201

Resume

Rudersdal Kommune sender budgetforslag 2025 - 2028 samt andet budgetmateriale til høring i Handicaprådet d. 20. august 2024.

Som grundlag for udarbejdelse af et høringssvar har Handicaprådet inviteret Koncernøkonomi til at præsentere materialet. Seniorrådet er inviteret til at deltage ved præsentationen.

Sagsfremstilling

Koncernøkonomi er inviteret kl. 16.00.

Fra Koncernøkonomi deltager funktionsleder Vibe Musaeus.

Indstilling

Formandskabet foreslår, at Handicaprådet tager sagen til efterretning.

Beslutning

Vibe Museaus, funktionsleder i Koncernøkonomi, præsenterede budgetforslag 2025-2028. Hun uddyber sammenhængen til Besparelser- og Omprioriteringskataloget, som var i høring tidligere på året. Besparelser- og Omprioriteringskataloget og høringssvar taler ind budgetforhandlingerne.

Præsentation er vedlagt som bilag.

Handicaprådet vil gerne inddrages i udfærdigelsen er afsnittet om tværgående handicappolitik på side 150. Vi vil gerne definere nøgletal, faktaboks, der skal inkluderes. Vi vil gerne vise, hvordan Rudersdal kommunes handicappolitik omsættes i praktik hos borgerne.

Det noteres, at Handicaprådet kan fremsende konkrete spørgsmål til budgettet.

Fraværende Anne Bonné

Punkt 3: Meddelelser

00.01.00-A00-367201

Sagsfremstilling

Deltagelse i borgermøde om sundhedspolitik

Folkeoplysningsudvalget

Høringssvar siden sidst

- Kost- og servicetakster
- Besparelser- og omprioriteringskatalog
- Udbud af tøjvask

Eventuelt

Indstilling

Formandskabet foreslår, at Handicaprådet tager meddelelserne til efterretning.

Beslutning

Der er en drøftelse af Handicapprisen. Berit vil gerne deltage i overrækkelsen. Mødet i Handicaprådet kan udskydes af hensyn til overrækkelsen.

Elisabeth melder afbud til mødet i Handicaprådet d. 24. oktober 2024.

Handicaprådet ville gerne have været informeret om at borgerrådgiveren stopper.

Fraværende Anne Bonné

Punkt 4: Klagesagsredegørelse 2023 - det sociale børneområde

00.01.00-K07-42679

Resume

I denne Klagesagsredegørelse for det sociale børneområde opgøres antal sager, hvor borgere har klaget over en afgørelse, og sager hvor borgere har klaget over sagsbehandlingen i 2023.

I 2023 har forvaltningen truffet 1688 afgørelser. Der er modtaget i alt 41 klager. Myndighed har revurderet 4 klager til borgerens fordel og det medfører, at der er sendt 37 klager til Ankestyrelsen til endelig afgørelse. Ankestyrelsen har ud af de 37 klager truffet afgørelse i 17 klagesager. I de resterende 20 af de påklagede afgørelser har Ankestyrelsen pr 31.12.2023 endnu ikke truffet afgørelse.

Derudover har der i 2023 været 13 klager over sagsbehandlingen i Myndighed.

Sagen forelægges Handicaprådet til drøftelse og forelægges herefter Børne- og Skoleudvalget til orientering.

Sagsfremstilling

Myndigheds opgave er blandt andet at yde social, psykologisk og pædagogisk rådgivning og bistand til børn, unge og deres familier, samt herunder at træffe afgørelse om dette inden for servicelovens rammer. Denne redegørelse omhandler klager over afgørelser truffet efter serviceloven.

Myndighed har udarbejdet en samlet redegørelse over antal afgjorte sager i 2023 samt antallet af klager, som er behandlet i Ankestyrelsen. Redegørelsen indeholder ligeledes oplysninger om antal klager over afgørelser, som ved revurdering revurderes til klagers fordel. Derudover indgår oplysninger om klager over sagsbehandling.

Det fremgår af redegørelsen, at Myndighed (børn) i 2023 har truffet 1688 afgørelser i sager vedrørende Serviceloven, og af disse er 41 afgørelser påklaget. Forvaltningen har revurderet 4 af klagerne til borgerens fordel, og disse 4 klager er derfor ikke videresendt til Ankestyrelsen. Deraf følger, at i alt 37 klager over afgørelser er sendt til ankestyrelsen. 17 af disse klager er videresendt og afgjort i Ankestyrelsen i 2023. Ankestyrelsen har stadfæstet 9 sager, hjemvist 4 sager og ændret/ophævet 4 sager. 20 sager mangler ved udgangen af 2023 at blive behandlet i Ankestyrelsen. Ankestyrelsen har afvist 2 påklagede sager pga. overskredet klagefrist, og de indgår derfor ikke i den samlede oversigt. I tabel nedenfor oplystes klager over afgørelser:

I alt antal klager over afgørelser	41
Antal revurderede klager til borgers fordel – og derfor ikke videresendt til Ankestyrelsen	4
I alt antal videresendte klager til Ankestyrelsen	37
Antal videresendte klager til Ankestyrelsen, fordelt med Ankestyrelsens afgørelser: • 9 sager blev stadfæstet • 4 sager blev hjemvist • 4 sager ændret/ophævet	17
Antal videresendte klager til Ankestyrelsen, der ved udgangen af 2023 endnu ikke er behandlet	20

Der er i 2023 registreret 13 klager over sagsbehandlingen. Hovedparten af klagerne omhandler et ønske om sagsbehandlerskift eller langsomlig sagsbehandling.

Klageredegørelsen for det sociale børneområde 2023

Redegørelsen indeholder oplysninger om antal afgørelser, antal klager og resultatet af de trufne afgørelser i ankeinstansen. I redegørelsen fremgår endvidere en beskrivelse af Social Myndighed og Rådgivning – Myndigheds håndtering af klagesager, samt anvendelse af Ankestyrelsens principafgørelser og praksisundersøgelser.

Ankestyrelsen kan som klageinstans træffe følgende afgørelser:

1. Afgørelsen bliver stadfæstet.
2. Sagen hjemvises (hvis klageinstansen f.eks. vurderer, at sagen ikke er tilstrækkelig oplyst).
3. Afgørelsen bliver delvist stadfæstet/delvist hjemvist.
4. Afgørelsen bliver ophævet (dvs. Ankestyrelsen fjerner afgørelsens retsvirkning).
5. Afgørelsen bliver ændret.

6. Sagen bliver delvist hjemvist/delvist ændret.
7. Sagen afvises (det kan f.eks. være i tilfælde, hvor borgeren ikke har overholdt klagefristen, eller hvor Ankestyrelsen ikke har kompetence til at behandle sagen).

Faglig kvalitet i sagsbehandlingen

Myndighed understøtter kvalitet i sagsbehandlingen gennem flere tiltag.

Aktuelt indgår Myndighed i et to-årigt læringsforløb med Ankestyrelsens TaskForce mhp at kvalificere kvaliteten af sagsbehandlingen på det sociale børneområde. Forløbet er opstartet ultimo 2023, og der udarbejdes en analyserapport i efteråret 2024, som vil konkretisere udviklingstiltag på det sociale børneområde.

Der er løbende ledelsesmæssig sagsgennemgang af de enkelte børne- og ungerådgiveres sagsstammer med henblik på dialog og sparring ift. sagsbehandlingen, og de handicapkompenserende ydelser, som omfatter tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter er hvert år underlagt eksternt tilsyn.

Myndighed følger nøje Ankestyrelsens praksis, både i de konkrete klagesager og ved at følge Ankestyrelsens principafgørelser.

Myndighedschef Iben Hellvik vil gennemgå sagen på Børne- og Skoleudvalgets møde.

Indstilling

Direktionen foreslår, at sagen forelægges til orientering i Børne- og Skoleudvalget.

Beslutning

Punkterne Klagesagsredegørelse 2023 – det sociale børneområde”, ”Klagesagsredegørelse 2023 – voksenområdet”, ”Danmarkskortet – statistik over omgjorte sager i Ankestyrelsen på socialområdet”, og ”Handicapsagsbarometer: Ledsagelse til voksne med handicap” blev drøftet samlet i Handicaprådet.

Iben Hellvik gennemgik tallene på et overordnet niveau og fortalte om forvaltningens nye tiltag, der handler om at opgøre antal klager, forvaltningen får over afgørelser, som revurderes til klagers fordel, og derfor ikke videresendes til Ankestyrelsen, og derfor heller ikke indgår statistikkerne. Dertil er der et nyt tiltag med opgørelse over klager over sagsbehandlingen.

Handicaprådet sætter spørgsmålstejn ved, om problemet er, at sagerne ikke er tilstrækkelig oplyst. Det er ikke det, vi hører fra borgerne. Borgerne føler sig ikke hørt og har ikke tillid til kommunens sagsbehandling.

Handicaprådet så gerne en sammenligning overfor de sidste fire år, eventuelt som et flydende gennemsnit, da der er så få sager hvert år. Det ville være nemmere at se tendenser.

Der er en efterfølgende en drøftelse i Handicaprådet med forvaltningens repræsentanter.

Handicaprådet tog i øvrigt de fire sager til efterretning.

Bilag

Klageredegørelse 2023 - børneområdet - endelig

Fraværende Anne Bonné

Punkt 5: Klagesagsredegørelse 2023 - voksenområdet

00.01.00-K07-42678

Resume

Klagesagsredegørelsen indeholder oplysninger om klagesager truffet under Social og Sundhedsudvalgets ressortområde i 2023. Det er klagesager, der vedrører tre afdelinger på tværs af Social Myndighed og Rådgivning samt Sundhed og Forebyggelse.

Klageredegørelse har til formål at give et billede af forvaltningens sagsbehandling i 2023, herunder hvor mange afgørelser der blev truffet, og hvor mange klager over afgørelser der blev modtaget, samt hvordan klagesagerne efterfølgende blev afgjort i Ankestyrelsen.

Det fremgår af redegørelsen, at de tre afdelinger i 2023 sammenlagt har truffet afgørelser i 12.054 sager (heraf vedrører 8.494 sager hjælpemiddelområdet), og at der blev klaget over 29 af disse afgørelser.

Sagen forelægges Handicaprådet og Seniorrådet til drøftelse og forelægges herefter Social- og Sundhedsudvalget til orientering.

Sagsfremstilling

Klagesagsredegørelsen indeholder, udover oplysninger om antal afgørelser og antal klager over afgørelser, oplysninger om resultatet af Ankestyrelsens afgørelser.

Derudover indeholder redegørelsen en beskrivelse af forvaltningens generelle håndtering af klagesager samt forvaltningens anvendelse af Ankestyrelsens principafgørelser og praksisundersøgelser.

Når en borger klager over en afgørelse, skal forvaltningen altid revurdere afgørelsen. Det betyder, at der foregår en ny sagsbehandling på baggrund af klagen. Hvis borgeren får medhold ved den fornyede vurdering af sagen, sendes klagen ikke videre til Ankestyrelsen. Hvis borgeren ikke får fuldt medhold, sender forvaltningen klagen og sagens akter videre til Ankestyrelsen.

Borgeren har en klagefrist på 4 uger fra modtagelse af afgørelsen. Forvaltningen har tilsvarende en frist på 4 uger til at genvurdere sagen efter modtagelsen af klagen. Forvaltningen kan fastholde afgørelsen og dermed sende sagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen. Forvaltningen kan også ændre afgørelsen helt eller delvist, eller give klager medhold.

Klager i henhold til lov om ungdomsuddannelse for unge med særlige behov gælder særlige regler. Der sendes borgerens klage sendes direkte til Klagenævnet for Specialundervisning under Ankestyrelsen inden for 4 uger efter, at borger har modtaget afgørelsen. Forvaltningen skal således ikke genvurdere disse sager.

Klageinstansen kan træffe følgende afgørelser:

1. Kommunen får medhold i sagen (stadfæstelse).
2. Sagen hjemvises (hvis klageinstansen f.eks. vurderer, at sagen ikke er tilstrækkelig oplyst).
3. Afgørelsen bliver delvist stadfæstet/delvist hjemvist.
4. Afgørelsen bliver ophævet (dvs. Ankestyrelsen fjerner afgørelsens retsvirkning).
5. Afgørelsen bliver ændret.
6. Sagen bliver delvist hjemvist/delvist ændret.
7. Sagen afvises (det kan f.eks. være i tilfælde, hvor borgeren ikke har overholdt klagefristen, eller hvor Ankestyrelsen ikke har kompetence til at behandle sagen).

Antal trufne afgørelser og modtagne klager i 2023

Det fremgår af redegørelsen, at forvaltningen i 2023 har truffet afgørelser i 12.054 sager.

Ud af det samlede antal klager blev 8.494 afgørelser truffet af Center for hjælpemidler.

Myndighed (voksen) traf i 2023 919 afgørelser.

Rådgivning og Visitation traf i 2023 2641 afgørelser.

Forvaltningen har på baggrund af de i alt 12.054 afgørelser modtaget 29 klager.

29 klager svarer til, at der blev klaget over cirka 0,2 % af afgørelserne. Det er en lille stigning fra 0,1 % i 2022. Af de 29 klager vedrører 12 hjælpemiddelområdet. Fraregnes hjælpemiddelsagerne og klager i hjælpemiddelsager, er der klaget over 17 afgørelser på de øvrige sagsområder, hvilket giver en klageprocent på 0,4 % for de sagsområderne Myndighed (voksen) og Rådgivning og Visitation.

Resultatet af de afgjorte klagesager

Af de 29 modtagne klager i 2023 har Ankestyrelsen afgjort 24 klager. De resterende afventer fortsat behandling i Ankestyrelsen.

Heraf blev 14 afgørelser stadfæstet, 6 hjemvist, 1 ændret/ophævet og 3 blev afvist.

Procedure vedrørende håndtering af klagesager

For at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen forelægges alle klagesager forvaltningens ledelse, og afgørelserne drøftes mellem sagsbehandlerne for at opnå læring i forhold til, hvad Ankestyrelsen lægger vægt på. Derudover deltager sagsbehandlerne løbende på kurser i relevant lovgivning med henblik på at sikre et kvalificeret beslutningsgrundlag. Endvidere følger forvaltningen kontinuerligt med i Ankestyrelsens orienteringer om principafgørelser samt Ankestyrelsens praksisundersøgelser for at sikre, at forvaltningens praksis er i overensstemmelse med lovgivningen og Ankestyrelsens vurderinger.

Under punktets behandling i Social- og Sundhedsudvalget deltager chef for Hjælpebidler Else Marie Matzon og afdelingsleder i Myndighed Thomas Benzen.

Indstilling

Direktionen foreslår, at Social- og Sundhedsudvalget tager orienteringen til efterretning.

Beslutning

Punkterne Klagesagsredegørelse 2023 – det sociale børneområde”, ”Klagesagsredegørelse 2023 – voksenområdet”, ”Danmarkskortet – statistik over omgjorte sager i Ankestyrelsen på socialområdet”, og ”Handicapsagsbarometer: Ledsagelse til voksne med handicap” blev drøftet samlet i Handicaprådet.

Iben Hellvik gennemgik tallene på et overordnet niveau og fortalte om forvaltningens nye tiltag, der handler om at opgøre antal klager, forvaltningen får over afgørelser, som revurderes til klagers fordel, og derfor ikke videresendes til Ankestyrelsen, og derfor heller ikke indgår i statistikkerne. Dertil er der et nyt tiltag med opgørelse over klager over sagsbehandlingen.

Handicaprådet sætter spørgsmålstegn ved, om problemet er, at sagerne ikke er tilstrækkelig oplyst. Det er ikke det, vi hører fra borgerne. Borgerne føler sig ikke hørt og har ikke tillid til kommunens sagsbehandling.

Handicaprådet så gerne en sammenligning overfor de sidste fire år, eventuelt som et flydende gennemsnit, da der er så få sager hvert år. Det ville være nemmere at se tendenser.

Der er en efterfølgende drøftelse i Handicaprådet med forvaltningens repræsentanter.

Handicaprådet tog i øvrigt de fire sager til efterretning.

Bilag

Klagesagsredegørelse - voksenområdet - endelig

Fraværende Anne Bonné

Punkt 6: Danmarkskortet - statistik over omgjorte sager i Ankestyrelsen på socialområdet

00.01.00-K07-42671

Resume

I denne sag afrapporteres det kommuneopdelte "Danmarkskort" for 2023 med statistik over klagesager på socialområdet, der er behandlet af Ankestyrelsen. Danmarkskortet blev offentliggjort den 6. juni 2024 af Social-, Bolig- og Ældreministeriet.

Social-, Bolig- og Ældreministeriet skal hvert år inden 1. juli offentliggøre det kommuneopdelte danmarkskort med statistik over klagesager behandlet af Ankestyrelsen efter serviceloven og omgørelsesprocenten. Herefter skal kommunalbestyrelsen inden årets udgang behandle statistikken på et møde efter retssikkerhedslovens § 79 b.

Omgørelsesprocenten viser andelen af realitetsbehandlede klagesager i Ankestyrelsen, som ændres, ophæves eller hjemvises.

Sagen skal forelægges Kommunalbestyrelsen, der i forbindelse med behandlingen skal tage stilling til, hvorvidt der er behov for at udarbejde en handleplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling. Beslutter kommunalbestyrelsen, at der ikke skal udarbejdes en handlingsplan, skal kommunalbestyrelsen orientere Ankestyrelsen herom.

Sagen forelægges Handicaprådet til drøftelse. Sagen forelægges herefter Social- og Sundhedsudvalget, Børne- og Skoleudvalget og Kommunalbestyrelsen til orientering og godkendelse i forhold til handleplan.

Sagsfremstilling

Danmarkskortet indeholder statistik over klagesager behandlet af Ankestyrelsen på socialområdet og offentliggøres af Social-, Bolig- og Ældreministeriet hvert år inden 1. juli. Danmarkskortet viser, hvor mange af de kommunale afgørelser, der er påklaget til Ankestyrelsen, som omgøres af styrelsen.

Danmarkskortet viser fordelingen af klagesager i tre forskellige kategorier. En stadfæstelse betyder, at Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse. En hjemvisning betyder, at sagen ikke er ordentligt oplyst, og sagen sendes derfor tilbage til kommunen til yderligere behandling. En ændring/ophævelse betyder, at Ankestyrelsen er helt eller delvist uenig i afgørelsen og ændrer/ophæver den helt eller delvist.

Omgørelsesprocenten viser dermed alene, hvor stor en andel af de sager, der påklages til Ankestyrelsen, der hjemvises, ændres eller ophæves.

Rudersdal Kommune har i 2023 truffet 2.607 afgørelser (1688 på børneområdet og 919 på voksenområdet) inden for det sociale område.

Danmarkskortet offentliggør omgørelsesprocenten opdelt indenfor tre områder:

- Socialområdet
- Børnehandicap
- Voksenhandicap

Danmarkskortet specifikt for socialområdet:

Ankestyrelsen traf i 2023 afgørelse på socialområdet i 46 sager inden for serviceloven. (paragrafoversigt vedlagt som bilag) Afgørelserne fordelte sig for Rudersdal på følgende måde:

15 % af sagerne blev ændret eller ophævet (7 sager).

28 % blev hjemvist (13 sager).

57 % blev stadfæstet (26 sager).

Omgørelsesprocenten på socialområdet i Rudersdal var derfor i 2023 43 % (20 sager).

Omgørelsesprocenten var på landsplan på 38,5 % i 2023 mod 37,5 % i 2022. Der er således tale om en mindre national stigning på omgørelsesprocenten for de sager, der er påklaget til Ankestyrelsen.

Nedenfor redegøres selvstændigt for henholdsvis børne- og voksenhandicapområdet. Området tæller kun udvalgte paragraffer, og omfatter således ikke alle paragraffer efter serviceloven på de to områder.

Danmarkskortet specifikt for børnehandicapområdet:

Ankestyrelsen traf i 2023 afgørelse i tre sager inden for serviceloven §§ 32, 32a, 36, 39-40, 41, 42-43 og §§ 44-45 på børnehandicapområdet og afgørelser fordelte sig i Rudersdal på følgende måde:

33 % af sagerne blev ændret eller ophævet (1 sag)

67 % blev hjemvist (2 sager)

0 % blev stadfæstet.

Omgørelsesprocenten for børnehandicapområdet i Rudersdal var i 2023 dermed på 100 % (3 sager). Landsgennemsnittet var til sammenligning 48,4%.

Forvaltningen bemærker, at det en omgørelsesprocent på 100% naturligvis ikke er tilfredsstillende, men noterer samtidig, at der alene er tale om 3 afgørelser. Omgørelsesprocenten kan dermed ikke siges, at være et billede på en generel tendens.

Danmarkskortet specifikt for særlige bestemmelser på voksenhandicapområdet:

Ankestyrelsen traf i 2023 afgørelse i tre sager efter serviceloven §§ 95, 96, 97 og 100 og afgørelserne fordelte sig i Rudersdal kommune på følgende måde:

33,3 % af sagerne blev ændret eller ophævet (1 sag).

33,3 % blev hjemvist (1 sag).

33,3 % blev stadfæstet (1 sag).

Omgørelsesprocenten for voksenhandicapområdet var dermed på 67% i 2023. Til sammenligning var den landsgennemsnitlige omgørelsesprocent på 37,0 %.

Opsamling og læring:

Det skal fremhæves, at forvaltningen til stadighed har fokus på at træffe de rigtige afgørelser på baggrund af korrekt sagsbehandling. Derfor bruges afgørelserne fra Ankestyrelsen også aktivt i forvaltningens arbejde til at skabe læring i organisationen og forsat arbejde med udvikling af kvaliteten i sagsbehandlingen. Forvaltningen forholder sig ligeledes til handicapbarometeret og praksisundersøgelser foretaget af Ankestyrelsen til videreudvikling af områderne.

Handleplan:

Det er forvaltningens vurdering, at Danmarkskortets resultater ikke i sig selv nødvendiggør en særskilt handleplan ud over de allerede igangværende initiativer på området. Det bemærkes dog, at det forsat er nødvendigt med et struktureret fokus på tilstrækkelig sagsoplysning forinden afgørelserne træffes, hvilket er et vedvarende fokusområde for det samlede Myndighed på tværs af børn, unge og voksne.

Det bemærkes endvidere, at Myndighed (børn) indgår i et lærings- og udviklingsforløb med Ankestyrelsens taskforce, hvor bl.a. alle børne- og ungerådgivere har modtaget 5 dages undervisning i systematisk sagsbehandling i starten af 2024. Implementeringen heraf pågår forsat. Ifm. forløbet udarbejdes der en udviklingsplan, hvor tilstrækkelig sagsoplysning er et af flere delelementer.

Link til Danmarkskortet

Socialområdet:

<https://www.sm.dk/danmarkskort/2024/jun/omgoerelsesprocenter-paa-socialomraadet-i-2023>

Børnehandicap:

<https://www.sm.dk/danmarkskort/2024/jun/omgoerelsesprocenter-paa-boernehandicapomraadet-i-2023>

Voksenhandicap:

<https://www.sm.dk/danmarkskort/2024/jun/omgoerelsesprocenter-paa-voksenhandicapomraadet-i-2023>

Myndighedschef Iben Hellvik deltager under sagens behandling i Børne- og Skoleudvalget.

Afdelingsleder Thomas Bentzen deltager under sagens behandling i Social- og Sundhedsudvalget.

Sagen forelægges Handicaprådet forinden behandling i Børne- og Skoleudvalget og Social- og Sundhedsudvalget.

Indstilling

Direktionen foreslår indstillet af Social- og Sundhedsudvalget,

1. at orienteringen tages til efterretning, og
2. at det meddeles Ankestyrelsen, at der ikke udarbejdes en handleplan.

Beslutning

Punkterne Klagesagsredegørelse 2023 – det sociale børneområde”, ”Klagesagsredegørelse 2023 – voksenområdet”, ”Danmarkskortet – statistik over omgjorte sager i Ankestyrelsen på socialområdet”, og ”Handicapsagsbarometer: Ledsagelse til voksne med handicap” blev drøftet samlet i Handicaprådet.

Iben Hellvik gennemgik tallene på et overordnet niveau og fortalte om forvaltningens nye tiltag, der handler om at opgøre antal klager, forvaltningen får over afgørelser, som revurderes til klagers fordel, og derfor ikke videresendes til Ankestyrelsen, og derfor heller ikke indgår statistikkerne. Dertil er der et nyt tiltag med opgørelse over klager over sagsbehandlingen.

Handicaprådet sætter spørgsmålstegn ved, om problemet er, at sagerne ikke er tilstrækkelig oplyst. Det er ikke det, vi hører fra borgerne. Borgerne føler sig ikke hørt og har ikke tillid til kommunens sagsbehandling.

Handicaprådet så gerne en sammenligning overfor de sidste fire år, eventuelt som et flydende gennemsnit, da der er så få sager hvert år. Det ville være nemmere at se tendenser.

Der er en efterfølgende en drøftelse i Handicaprådet med forvaltningens repræsentanter.

Handicaprådet tog i øvrigt de fire sager til efterretning.

Fraværende Anne Bonné

Punkt 7: Handicapsagsbarometer: Ledsagelse til voksne med handicap

00.01.00-K07-42672

Resume

Ankestyrelsen offentliggjorde den 26. april 2024 Handicapsagsbarometeret 2023, som er en praksisundersøgelse om ledsagelse efter § 97 i serviceloven.

Der er i alt gennemgået 385 sager fra alle landets kommuner og resultatet viser, at der er væsentlige mangler i 47 % af sagerne.

Rudersdal har efter anmodning indsendt tre sager til Handicapsagsbarometeret. Resultatet er, at én sag ville være blevet stadfæstet såfremt den var blevet påklaget, mens to ville være blevet hjemvist såfremt de var blevet påklaget.

Resultaterne fra Handicapsagsbarometeret skal - som andre af Ankestyrelsens undersøgelser af kommunens praksis - behandles i kommunalbestyrelsen. Det følger af reglerne i retssikkerhedslovens § 79 a, stk. 1.

Sagen forelægges Handicaprådet til drøftelse og forelægges herefter Social- og Sundhedsudvalget samt Kommunalbestyrelsen til orientering.

Sagsfremstilling

I forbindelse med aftalen om udmøntning af økonomisk reserve til foranstaltninger på social-, sundheds- og arbejdsmarkedsområdet 2022-2025 blev det besluttet, at Ankestyrelsen løbende skal undersøge kommunernes sagsbehandling inden for udvalgte bestemmelser på handicapområdet. Det sker i form af en årlig undersøgelse af alle landets kommuner, som kaldes Handicapsagsbarometeret.

Ankestyrelsen offentliggjorde den 26. april 2024 Handicapsagsbarometeret 2023, som er en praksisundersøgelse om ledsagelse efter § 97 i serviceloven.

Ledsagelsen jf. § 97 tilbydes til personer over 18 år, der ikke kan færdes alene på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

På tværs af landets kommuner er der fejl med væsentlig betydning for afgørelsens rigtighed i 47 % af sagerne om ledsagelse til voksne med handicap. Styrelsen har gennemgået 385 sager.

På landsplan er den mest udbredte mangel manglende oplysning af sagen, men barometeret viser også på tværs af landets kommuner manglende begrundelse, forkert vurdering og manglende helhedsvurdering i sagerne.

Derudover fremgår det af barometeret, at kommunernes største udfordring er at vurdere, om borgeren skal have hjælp efter servicelovens § 97, eller om hjælpebehovet skal dækkes efter en anden bestemmelse i serviceloven, herunder særligt bestemmelsen om socialpædagogisk støtte i servicelovens § 85 og praktisk hjælp i servicelovens § 83. Den udfordring ses eksempelvis i situationer, hvor borgeren skal have hjælp til indkøb af dagligvarer.

Rudersdal kommune har efter anmodning indsendt tre sager vedr. ledsagelse til Handicapbarometeret. Sagerne er udvalgt efter opstillede kriterier fra Ankestyrelsen.

Resultatet for de indsendte sager:

1 afgørelse ville blive stadfæstet, hvis sagen var påklaget til Ankestyrelsen

2 afgørelser ville blive hjemvist, hvis sagen var påklaget til Ankestyrelsen.

For alle tre sager gælder, at borgeren har fået bevilliget ledsagelse.

Der er to sager, hvor Ankestyrelsen bemærker, at der mangler oplysninger. De manglende oplysninger er af væsentlig betydning og derfor er afgørelserne ikke i overensstemmelse med regler og praksis. Såfremt disse var blevet påklaget, ville Ankestyrelsen have hjemvist dem til fornyet behandling.

For så vidt angår begge sager vurderer Ankestyrelsen, at der mangler oplysninger om borgerens behov for støtte under ledsagelse til selvvalgte aktiviteter (snitflade til serviceloven § 85 om socialpædagogisk støtte).

For to af sagerne gælder, at ansøgningen ikke er behandlet inden for kommunens offentliggjorte sagsbehandlingsfrist og at der af sagen ikke fremgår, at borger er oplyst om en ny frist.

I to af sagerne fremgår det ikke, at der er foretaget en helhedsvurdering. I den tredje sag er der foretaget en helhedsvurdering. For så vidt angår de to sager, hvor der ikke fremgår en helhedsvurdering finder Ankestyrelsen ikke at der er oplysninger i sagen, som giver anledning til, at forvaltningen burde træffe anden afgørelse om hjælp og støtte. For to af sagerne gælder, at det ikke fremgår hvorvidt borger er tilbudt en handleplan, mens det fremgår af den tredje sag, at borger ikke er tilbudt en handleplan.

På baggrund af Ankestyrelsens vurdering af sagerne kan forvaltningen konstatere, at der reelt foretages en helhedsvurdering i sagerne, men at det ikke systematisk fremgår af dokumentationen.

Det er forvaltningens vurdering, at ovenstående resultater bør give anledning til et fornyet fokus på, hvorvidt der er behov for at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen på voksenområdet i forhold til sager om ledsagelse efter servicelovens § 97. På baggrund af barometeret har forvaltningen deltaget i et online dialogmøde om barometerets resultater. Til efteråret er alle landets kommuner desuden indbudt til en faglig temadag, hvor flere undervisningsmoduler handler om de elementer i sagsbehandlingen, som Ankestyrelsen kan se, at kommunerne har svært ved i sagerne fra barometeret. Forvaltningen forventer at deltage heri.

Thomas Bentzen deltager under behandlingen af sagen i Social- og Sundhedsudvalget.

Indstilling

Direktionen foreslår indstillet af Social- og Sundhedsudvalget, at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Punkterne Klagesagsredegørelse 2023 – det sociale børneområde”, ”Klagesagsredegørelse 2023 – voksenområdet”, ”Danmarkskortet – statistik over omgjorte sager i Ankestyrelsen på socialområdet”, og ”Handicapsagsbarometer: Ledsagelse til voksne med handicap” blev drøftet samlet i Handicaprådet.

Iben Hellvik gennemgik tallene på et overordnet niveau og fortalte om forvaltningens nye tiltag, der handler om at opgøre antal klager, forvaltningen får over afgørelser, som revurderes til klagers fordel, og derfor ikke videresendes til Ankestyrelsen, og derfor heller ikke indgår i statistikkerne. Dertil er der et nyt tiltag med opgørelse over klager over sagsbehandlingen.

Handicaprådet sætter spørgsmålstegn ved, om problemet er, at sagerne ikke er tilstrækkelig oplyst. Det er ikke det, vi hører fra borgerne. Borgerne føler sig ikke hørt og har ikke tillid til kommunens sagsbehandling.

Handicaprådet så gerne en sammenligning overfor de sidste fire år, eventuelt som et flydende gennemsnit, da der er så få sager hvert år. Det ville være nemmere at se tendenser.

Der er en efterfølgende en drøftelse i Handicaprådet med forvaltningens repræsentanter.

Handicaprådet tog i øvrigt de fire sager til efterretning.

Fraværende Anne Bonné

Punkt 8: Drøftelse af kvalitetspejlemærker for fremtidens madproduktion

29.00.00-A00-43255

Resume

Den nuværende decentrale organisering af madproduktionen på plejecentre, døgnrehabilitering og botilbud i Rudersdal Kommune medfører forventelige store effektiviseringspotentialer jf. sektoranalysen på ældreområdet (budget 2024). Som led i udmøntning af budgetaftalen for budget 2024, hvor det er besluttet at afprøve udlicitering af madproduktion for to enheder, er der indgået et samarbejde med eksterne rådgivere, som skabe grundlag for udlicitering og samtidig skal opsætte løsningsmodeller for en ny organisering af madproduktionen og beregne effektiviseringspotentialer heraf. Et helt centralt vurderingskriterie er, at kvaliteten af maden skal fastholdes eller forbedres.

Kvalitetsbegrebet er i dag relativt forskellig på tværs af enhederne, og der er ingen standardiserede pejlemærker. En mere effektiv madproduktion er også ensbetydende med en mere ensartet tilgang til kvalitet, hvorfor der er behov for drøftelse og opsætning af fælles kvalitetspejlemærker for fremtidens madproduktion.

Sagens forelægges Social- og Sundhedsudvalget til drøftelse.

Sagsfremstilling

Rudersdal Kommune har i dag en decentral organisering af madproduktionen på plejecentre, døgnrehabilitering og botilbud. Næsten alle enheder har et selvstændigt produktionskøkken med eget personale, hvor alle måltider til beboerne produceres.

Den nuværende decentrale organisering af madproduktionen er relativt omkostningstung og betyder, at der ved en ændret organisering vurderes at være markante effektiviseringspotentialer. I sektoranalysen for ældreområdet, blev potentialet ud fra regnskabstal opgjort til mellem 3,5-7 mio. kr. årligt ved fuld implementering.

Sektoranalysen af ældreområdet, der blev udarbejdet som grundlag for budget 2024, afdækkede, at en effektivisering kunne opnås ved at udbyde madproduktionen i større eller mindre grad. I forbindelse med budgetaftalen for 2024 godkendte Kommunalbestyrelsen udbud på to enheder med optioner på resterende enheder. Det er forventningen, at en ny organisering af madproduktionen ud over at bidrage med samme eller forbedret kvalitet for borgerne, også kan bidrage med øget fleksibilitet i madtilbuddene til plejehjemsbeboerne og beboerne på botilbuddene der også er omfattet af analysen og et eventuelt udbud.

Grundet madproduktionens omfang og kompleksitet er der jf. sektoranalysen igangsat en proces med eksterne rådgivere. Rådgiverne skal afdække om løsningsmodeller for den fremtidige organisering af madproduktionen, herunder om hele eller dele af den ønskede effektivisering kan ske ved en optimering i egen struktur.

Der arbejdes i analysen som udgangspunkt med tre hovedscenarier for fremtidens madproduktion:

- Model 1: Fuld eller delvis udlicitering til ekstern leverandør
- Model 2: Sammenlægning af køkkenfaciliteter til 2-3 mindre køkkener
- Model 3: Sammenlægning af køkkenfaciliteter til ét storkøkken

Vurderingskriterierne for de tre modeller er bl.a. økonomi, personale, fleksibilitet, styring, tidshorisont og kvalitet. Kvaliteten skal fastholdes eller forbedres i en ændret, men effektiviseret organisering af madproduktionen. Pt. pågår en proces med overvejelser om hvordan kvaliteten skal måles for at sammenligne kvalitetsniveauet før og efter en ny organisering. Den igangværende kortlægning af enhedernes madproduktion, har dog tydeliggjort at kvalitetsbegrebet er forskelligt på tværs af enhederne. En mere effektiv organisering og produktion betyder også en ensartet tilgang til kvalitet, hvorfor der er behov for opsættelse af fælles kvalitetspejlemærker for fremtidens madproduktion.

Helt grundlæggende kan kvalitetsbegrebet inddeles i to hovedbegreber: Den teknisk/faglige kvalitet og den brugeroplevede kvalitet.

Den teknisk/faglige kvalitet kan betragtes objektiv, og defineres af en række målbare kriterier og standarder. Det kan eksempelvis være pH-værdien i kød, eller at ernæringsholdet lever op til Sundhedsstyrelsens retningslinjer for småt-spisende ældre borgere m.v. Den tekniske/faglige kvalitet er således allerede defineret og danner en klart defineret ramme om drøftelsen af kvalitet. I forbindelse med den igangværende analyse af madproduktion, vurderes det også kvalitativt hvorvidt der i dag leveres op til disse standarder og retningslinjer.

Den brugeroplevede kvalitet er brugerens (borgerens) subjektive oplevelse af det serverede måltid. Borgeren vil i sin oplevelse af maden fx vægte duften af maden, smagen af maden og konsistensen fx om kartoflerne var kogt ”nok” og kødet stegt ”korrekt” til lige præcis borgerens egen smag. Herudover vil hele måltidsoplevelsen ikke kun blive vurderet ud fra hovedmåltiderne, men også de øvrige måltider, fx hvilken kage der serveres til kaffen.

Den brugeroplevede kvalitet har imidlertid nogle iboende modsætningsforhold, der ønskes en politisk drøftelse af. Udvalgte ledere fra enhederne og forvaltningen har i samarbejde med rådgiverne drøftet modsætningsforholdene i de mere subjektive kvalitetspejlemærker for fremtidens madproduktion. Modsætningsforholdene vedrører afvejning mellem økologi og klima, afvejning mellem individuelle behov ved særlige lejligheder og effektivitet samt afvejning mellem valgmuligheder i måltider og simplicitet i madudbud.

I bilaget beskrives det nærmere grundlag for udvalgets drøftelse.

Indstilling

Direktionen foreslår,

1. at de foreslåede kvalitetspejlemærker for fremtidens madproduktion drøftes og fastlægges i en første version,
2. at kvalitetspejlemærkerne indgår i det videre analysearbejde,
3. at kvalitetspejlemærkerne forelægges til kommentering i Seniorrådet, Handicaprådet og MED-organisationen og forlægges for udvalget på ny med rådenes og MEDs bemærkninger senere i processen.

Beslutning

Charlotte Buchwald, centerchef Plejecenter Sjælsø, og vicekommunaldirektør Thomas Bille deltog under sagens behandling.

Handicaprådet afgav deres bemærkninger til den første version af pejlemærker til forvaltningens repræsentanter.

Bilag

Afvejninger i madproduktionen. Notat fra Deloitte BKD rådgivning

Fraværende Anne Bonné