

REFERAT Social- og Sundhedsudvalget d. 05-03-2024

Mødedato Tirsdag d. 05. marts 2024 kl. 12:00

Mødested Hadsten Sundhedscenter - aktivitetslokale 5

Indholdsfortegnelse

Socialtilsynets tilsyn på socialområdet efter høring.....	3
Brugertilfredshedsundersøgelse på ældre- og sundhedsområdet 2023 efter høring.....	11
Vedtægter for bruger-pårørenderåd på voksenhandicapområdet.....	18
Udtalelse til Ankestyrelsen.....	22
Orienteringspunkt.....	27
Digitalt underskriftsark.....	30

Punkt 1: Socialtilsynets tilsyn på socialområdet efter høring

EMN-2020-35911

Bilag

Tilsynsrapport Ellemosevej

Tilsynsrapport Hindhøjen og Fuglebakken

Tilsynsrapport Ungetilbuddet Jagtvej

Opfølgning på tilsynsbesøg ved socialtilsynet - marts

Tilsynsbeskrivelse, socialtilsynet

Handicaprådets høringssvar af 5. februar 2024

1. Socialtilsynets tilsyn på socialområdet efter høring (Åben)

Tidl. politisk behandling

Forventet sagsgang Høring, SS-U, ØK, BY

Lovgrundlag Socialtilsynsloven

**Social- og
Sundhedsudvalget**
5. marts 2024 12:00

SAGENS INDHOLD

Byrådet præsenteres i denne sag for de tilsyn, som Socialtilsyn Midt har ført med Botilbud Ellemosevej, Botilbud Hindhøjen og Fuglebakken samt Ungetilbuddet på Jagtvej. Byrådet skal tage stilling til de indsatser, som foreslås iværksat som opfølgning på tilsynet.

Sags-ID: EMN-2020-35911
Dok-ID: 3647102
Sagsbehandler: mbdm

Tilsynsrapporterne og oversigten over de planlagte opfølgende indsatser har været i høring hos Handicaprådet forud for den politiske behandling.

Tilsynsrapporterne er lavet på baggrund af socialtilsynets vurdering af, om det enkelte tilbud stadig har den påkrævede kvalitet og samlet set opfylder betingelserne for godkendelse. Socialtilsynet beslutter før hvert tilsyn, hvorvidt botilbuddet skal vurderes ud fra samtlige temaer, kriterier og indikatorer eller blot nogle af disse.

Bilaget "Tilsynsbeskrivelse, socialtilsynet" beskriver i hovedtræk tilsynsrapportens opbygning og terminologi.

Tilsyn med Botilbud Ellemosevej

Konklusionerne vedrørende Botilbud Ellemosevej er overordnet set positive. Tilbuddet har fastholdt sin godkendelse (regodkendt).

Ved tilsynet med Botilbud Ellemosevej har socialtilsynet valgt at fokusere på temaerne:

- Tema 2: Selvstændighed og relationer (kriterium 2, indikator 2a-2c)
- Tema 3: Målgruppe, metoder og resultater (kriterium 3, indikator 3a-3d)
- Tema 4: Sundhed og trivsel (kriterium 4, 5 og 6, indikator 4a, 4b, 5a og 6b)
- Tema 5: Organisation og ledelse (kriterium 8, indikator 8a og 8b).

Socialtilsynet vurderer, at metoden KRAP (Kognitiv, Ressourcefokuseret og Anerkendende Pædagogik) ikke anvendes systematisk, som beskrevet i tidligere handleplan og anbefaler, at tilbuddet vurderer, hvorvidt metoden "neuropædagogik" skal fremgå af Tilbudsportalen.

Herudover vurderer socialtilsynet, at bevilgede forhåndsgodkendelser til magtanvendelser ikke er indberettet korrekt til socialtilsynet.

Socialtilsynet bemærker desuden, at tilbuddet ikke i tilstrækkelig grad understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed, idet én borger aktuelt er i mistrivsel.

Socialtilsynet vurderer generelt, at tilbuddet har en kompetent ledelse med relevante kompetencer. Socialtilsynet vurderer dog, at grundet vakance på afdelingslederniveau, mangler nogle medarbejdere faglig supervision og nærledelse.

Socialtilsynet er kommet med et udviklingspunkt under "Sundhed og trivsel". Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddets ledelse er undersøgende på, hvad to borgeres svar i spørgeskemaer vedr. rengøring i lejlighed og opsætning af borgerens mål på skabslåge omhandler, og hvordan borgernes ønsker kan imødekommes.

Tilsyn med Botilbud Hindhøjen og Fuglebakken

Konklusionerne vedrørende Botilbud Hindhøjen og Fuglebakken er overordnet set positive. Tilbuddet har fastholdt sin godkendelse (regodkendt).

Ved tilsynet med Botilbud Hindhøjen og Fuglebakken har socialtilsynet valgt at fokusere på temaerne:

- Tema 1: Uddannelse og beskæftigelse (kriterium 1, indikator 1a)
- Tema 3: Målgruppe, metoder og resultater (kriterium 3, indikator 3a-3c)
- Tema 4: Sundhed og trivsel (kriterium 6 og 7, indikator 6a-6b og 7a)
- Tema 5: Organisation og ledelse (kriterium 8 og 9, indikator 8a-8b og 9b-9c).

Socialtilsynet er kommet med et udviklingspunkt til temaet "Uddannelse og beskæftigelse". Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet orienterer sig i *"Faglig vejledning om kvalitetsvurdering af tema uddannelse og beskæftigelse"*, som findes på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside.

Socialtilsynet er også kommet med et udviklingspunkt til temaet "Målgruppe, metoder og resultater". Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet afklarer, hvilke tilgange og metoder, der skal udgøre tilbuddets faglige fundament og sikrer medarbejderne opdateret viden og kompetencer ift. disse.

Socialtilsynet er desuden kommet med et udviklingspunkt til temaet "Sundhed og trivsel". Socialtilsynet anbefaler, at registreringer vedr. vold og overgreb mellem borgerne kvalificeres, så det bliver muligt at opnå et relevant datagrundlag for analysearbejde for videre forebyggelse af vold og overgreb.

Endelig er socialtilsynet kommet med et udviklingspunkt til temaet "Organisation og ledelse". Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet implementerer ekstern faglig supervision og/eller anden form for sparring.

Tilsyn med Ungetilbuddet Jagtvej

Konklusionerne vedrørende Ungetilbuddet Jagtvej er overordnet set positive. Tilbuddet har fastholdt sin godkendelse (regodkendt).

Ved tilsynet med Ungetilbuddet Jagtvej har socialtilsynet valgt at fokusere på temaerne:

- Tema 1: Uddannelse og beskæftigelse (kriterium 1, indikator 1a og 1b)
- Tema 2: Selvstændighed og sociale relationer (kriterium 2, indikator 2a)
- Tema 3: Målgruppe, metoder og resultater (kriterium 3, indikator 3a, 3b og 3c)
- Tema 4: Sundhed og trivsel (kriterium 4 og 5, indikator 4b og 5a)
- Tema 5: Organisation og ledelse (kriterium 8 og 9, indikator 8a og 9c)
- Tema 7: Fysiske rammer (kriterium 14).

Socialtilsynet er kommet med et udviklingspunkt til temaet "Uddannelse og beskæftigelse". Socialtilsynet konstaterer, at tilbuddet ikke på tilfredsstillende vis arbejder med at støtte borgerne i at udnytte deres fulde potentiale ift. uddannelse og beskæftigelse. Styrelsen anbefaler, at tilbuddet orienterer sig i *"Faglig vejledning om kvalitetsvurdering af tema uddannelse og beskæftigelse"*, som findes på Social- og Boligstyrelsens hjemmeside.

Socialtilsynet er desuden kommet med to udviklingspunkter til temaet "Sundhed og trivsel". Socialtilsynet anbefaler, at tilbuddet fortsætter dets arbejde med at sikre borgernes rettigheder i forhold til anvendelse af fællesrummene i klyngerne. Herudover anbefaler socialtilsynet, at tilbuddet forholder sig aktivt til, hvordan en pædagogisk indsats kan sættes i stedet for låse på skabene i fælleskøkkenet, så alle borgere har adgang til dem.

Tilsynsrapporterne for Botilbud Ellemosevej, Botilbud Hindhøjen og Fuglebakken samt Ungetilbuddet Jagtvej er vedlagt som bilag og indeholder de temaer, kriterier og indikatorer, som socialtilsynet har valgt at fokusere på ved det aktuelle tilsynsbesøg. Der fremgår enkelte ikke-aktuelle indikatorer af tilsynsrapporterne. Det skyldes, at socialtilsynet af systemmæssige årsager ikke kan fjerne disse tekstpassager. Disse er markeret med røde krydser i rapporterne.

De tiltag, som tilbuddene foreslår iværksat efter tilsynene, fremgår af bilaget "Opfølgning på tilsynsbesøg ved socialtilsynet".

VURDERING

Social og Sundhed vurderer, at tilbuddene overordnet set er veldrevne og velfungerende. Social og Sundhed vurderer samtidig, at tilsynet opstiller en række relevante anbefalinger. Endelig vurderes det, at de indsatser, der er planlagt som opfølgning på tilsynet, imødekommer socialtilsynets anbefalinger.

Tilsyn med Botilbud Ellemosevej

Med hensyn til anvendelsen af metoderne KRAP og "neuropædagogik" har det givet anledning til en opdatering af gældende tilbud på Tilbudsportalen. Herudover vil en implementering af sagsbehandlingssystemet Sensum One være med til at understøtte, at der bliver foretaget en systematisk gennemgang af KRAP udviklingsskemaer for alle beboere. Medarbejdere modtager desuden kontinuerlig undervisning i opdatering af KRAP-metoden.

I forhold til vurderingen af, at forhåndsgodkendelser ikke indberettes korrekt til socialtilsynet, er der bevilget forhåndsgodkendelser på borgerne hos hjemkommunerne. Grundet lederskifte i sommeren 2023 er én anmodning om forhåndsgodkendelse blevet indsendt for sent til socialtilsynet.

Hvad angår vurderingen af, at tilbuddet ikke i tilstrækkelig grad understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed, idet en borger mistrives, bemærker ledelsen, at der er tale om én beboer, der mistrives, og at 15 ud af 16 beboere tilkendegiver tilfredshed med tilbuddet. Der er allerede inden tilsynsbesøget tilknyttet ekstern virksomhed, der varetager opgaven med den pågældende beboer.

Socialtilsynet vurderer, at grundet vakance på lederposter, mangler nogle medarbejderne faglig supervision og nærledelse. Social og Sundhed bemærker, at der har været en periode med vakance på tilbuddet, men at medarbejderne løbende får både supervision fra ledelsen og ekstern supervision.

Hvad angår udviklingspunktet om at være undersøgende på to borgeres svar i spørgeskemaer vedrørende rengøring i lejlighed og opsætning af borgerens mål på skabslåge, indgår medarbejderne i et samarbejde med beboerne om hvordan mål italesættes. Derudover betragter tilbuddet det som en væsentlig pædagogisk opgave at hjælpe beboerne med at sikre, at der er rent i boligen.

Tilsyn med Botilbud Hindhøjen og Fuglebakken

Hvad angår udviklingspunktet om, at tilbuddet skal orientere sig i *"Faglig vejledning om kvalitetsvurdering af tema uddannelse og beskæftigelse"*, er næsten alle borgere på Hindhøjen og Fuglebakken i aktivitets- eller beskæftigelsestilbud eller et særligt tilrettelagt aktivitetstilbud. Kun en enkelt borger er efter eget ønske hjemme uden et særligt tilrettelagt aktivitetstilbud, og en anden borger er i fleksjob. Der vil fremadrettet blive arbejdet med at opstille mål for samtlige borgere.

Med hensyn til udviklingspunktet om, at tilbuddet skal afklare, hvilke tilgange og metoder, der skal udgøre tilbuddets faglige fundament, har det givet anledning til en opdatering af gældende tilbud. Der vil fremadrettet bl.a. være fokus på KRAP, da medarbejderne kontinuerligt modtager undervisning i opdatering af metoden. Ledelsen indgår desuden i en proces om metodevalg, så det matcher områdets faglige fundament.

I forhold til udviklingspunktet om, at tilbuddet skal kvalificere registreringer vedrørende vold og overgreb mellem borgerne, udarbejder Team for Kvalitet og Læring en beskrivelse af, hvordan tilbuddet systematisk kan efterbearbejde magtanvendelsesindgreb med forebyggelse for øje.

Socialtilsynet anbefaler som et udviklingspunkt, at tilbuddet implementerer ekstern faglig supervision og/eller anden form for sparring. Social og Sundhed bemærker, at der har været en periode med vakance på tilbuddet, men at medarbejderne løbende får supervision fra ledelsen og at muligheden for ekstern supervision genetableres.

Tilsyn med Ungetilbuddet Jagtvej

Hvad angår udviklingspunktet om, at tilbuddet skal orientere sig i *"Faglig vejledning om kvalitetsvurdering af tema uddannelse og beskæftigelse"*, registreres der fremadrettet konkrete mål med henblik på at omsætte samværs- og aktivitetstilbud til indsatser, der understøtter borgernes parathed for uddannelse eller beskæftigelse.

Med hensyn til udviklingspunktet om, at tilbuddet fortsætter dets arbejde med at sikre borgernes rettigheder i forhold til anvendelse af fællesrummene og forholder sig aktivt til, hvordan en pædagogisk indsats kan sættes i stedet for låse på skabene i fælleskøkkenet, genoptages afholdelsen af jævnlige faste beboermøder med henblik på at udforme en husorden for de tre fællesrum. Herudover er låse på køkkenskabe fjernet, og der er en skærpet opmærksomhed på at støtte borgere, der låner fra køkkenet i at få afleveret tingene tilbage.

Generelt om tilsynene

Alle bosteder under Psykiatri og Voksenhandicap arbejder i øjeblikket systematisk med en række temaer til at styrke fagligheden og driften generelt. Den nye afdeling, Team for Kvalitet og Læring, der skal hjælpe områdeleder og afdelingsledere med at optimere driften, er i gang med forløb på de enkelte bosteder. Det gælder fx inden for temaer som:

- Dokumentation og arbejde med borgernes mål og delmål
- Håndtering af magtanvendelse
- Håndtering af medicin
- Øget opmærksomhed på systematisk tilgang til borgernes aktivitet og beskæftigelse
- Øget fokus på borgernes fysiske sundhed og helbred.

De fleste af de udviklingspunkter, som tilsynet fremhæver i ovennævnte tre tilsyn og i tidligere tilsyn på øvrige bosteder, matcher disse temaer.

Handicaprådets høringssvar

Tilsynsrapporterne og notatet "Opfølgning på tilsynsbesøg ved socialtilsynet" har været i høring hos Handicaprådet i perioden 24. januar til 7. februar 2024. Handicaprådets høringssvar er vedlagt som bilag.

I forhold til Botilbud Hadsten, bemærker Handicaprådet, at Botilbud Ellemosevej har været igennem flere personaleudskiftninger. Derudover påpeges udfordringer med huslejeniveauet i 26C. Som fremhævet ovenfor har der været en periode med ledelsesvakance på tilbuddet, men medarbejderne modtager løbende både supervision fra ledelsen og ekstern supervision. Der arbejdes på at sikre større stabilitet blandt lederne og fællesskab på tværs af botilbuddene. Fremadrettet vil Team for Kvalitet og Læring kunne give støtte, undervisning og fælles læring på tværs af afdelinger ift. procedurer, magtanvendelser og lignende. Derudover er der fokus på oplæring og onboarding af nye ledere med henblik på fastholdelse. Social og Sundhed bemærker, at der ved visitation til tilbuddet tages højde for borgernes rådighedsbeløb, og tilsynsrapporten giver ikke anledning til en ændring af visitationspraksis.

I forhold til Handicaprådets bemærkning om, at de er af den opfattelse, at socialtilsynet har tilsynsforpligtelsen for borgernes uddannelses-, beskæftigelses- eller samværs- og aktivitetstilbud på Botilbud Hindhøjen og Fuglebakken, bemærker Social og Sundhed, at aktivitetstilbud ikke lovgivningsmæssigt er underlagt socialtilsynets tilsyn.

Handicaprådet bemærker, at benyttelsen af fællesrum på Ungetilbuddet Jagtvej er uændret siden sidste tilsyn. Fællesrummene er en del af beboernes selvstændige lejemål, og dermed ikke et fællesareal hvor Favrskov Kommune kan fastsætte regler for anvendelsen. Det betyder, at de regler der skal gælde for anvendelsen af arealerne, skal udarbejdes i samarbejde med beboerne.

På handicaprådsmøde 19. februar 2024 redegjorde socialchefen og områdelederen for Voksenhandicap for strategien for rekruttering og fastholdelse af afdelingsledere på bostederne. Social og Sundhed deler Handicaprådets opmærksomhedspunkt om at sikring af en god drift forudsætter en højere grad af kontinuitet i ledelseslaget end tidligere. Handicaprådets øvrige opmærksomhedspunkter i høringssvaret vil blive drøftet på næstkommende handicaprådsmøde i april 2024 med henblik på dialog om såvel tilsynsrapporterne som tilbuddene.

Handicaprådet skriver i høringssvaret at: "(...) området (har) været udsat for årlige besparelser og man har politisk i forbindelse med Budget 2025-2028 meldt ud, at det fortsætter". Social og Sundhed ønsker at understrege, at det i budgetaftalen for 2024-2027 fremgår, at socialområdet tilføres 7 mio. kr. årligt i 2024-27 og yderligere 6 mio. kr. i 2024, stigende til 10 mio. kr. i 2025 og 12 mio. kr. i 2026 og 2027.

ØKONOMI

Der er ingen økonomiske konsekvenser.

INDDRAGELSE

Tilsynsrapporterne og notatet "Opfølgning på tilsynsbesøg ved socialtilsynet" har været i høring hos Handicaprådet.

INDSTILLING

Direktøren for Social og Sundhed indstiller til Byrådet:

1. At tilsynsrapporterne for tilsynene Botilbud Ellemosevej, Botilbud Hindhøjen og Fuglebakken og Ungetilbuddet på Jagtvej tages til efterretning.
2. At tiltagene i notatet "Opfølgning på tilsynsbesøg ved socialtilsynet" godkendes.

BESLUTNING

.

Social- og Sundhedsudvalget, 5. marts 2024:

Fraværende: Ingen

Indstilles godkendt.

Bilag

1. Tilsynsrapport Ellemosevej (3653996)
2. Tilsynsrapport Hindhøjen og Fuglebakken (3652363)
3. Tilsynsrapport Ungetilbuddet Jagtvej (3654006)
4. Opfølgning på tilsynsbesøg ved socialtilsynet - marts (3647172)
5. Tilsynsbeskrivelse, socialtilsynet (2508177)
6. Handicaprådets høringssvar af 5. februar 2024 (3677602)

Punkt 2: Brugertilfredshedsundersøgelse på ældre- og sundhedsområdet 2023 efter høring

EMN-2023-01289

Bilag

Datarapport for brugertilfredshedsundersøgelsen 2023

Handleplan 2023

Opfølgning på handleplan for 2021

Høringssvar fra Ældrerådet af 18. januar 2024

2. Brugertilfredshedsundersøgelse på ældre- og sundhedsområdet 2023 efter høring (Åben)

Tidl. politisk behandling SS-U, 09.01.24, pkt. 1

Forventet sagsgang SS-U, ØK, BY

Lovgrundlag Serviceloven

**Social- og
Sundhedsudvalget**
5. marts 2024 12:00

SAGENS INDHOLD

Social- og Sundhedsudvalget præsenteres i denne sag for resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen på ældre- og sundhedsområdet for 2023 efter høring. Udvalget skal desuden tage stilling til handleplanen som opfølgning på undersøgelsens resultater. Sagen har været i høring hos Ældrerådet.

Sags-ID: EMN-2023-01289
Dok-ID: 3661408
Sagsbehandler: caol

Brugertilfredshedsundersøgelsen gennemføres hvert andet år for at følge op på borgernes oplevelse af den hjælp, de modtager i hverdagen.

Social og Sundhed har gennemført brugertilfredshedsundersøgelsen blandt borgere, der modtager hjemmepleje, madservice og/eller servicelovstræning (træning uden for hospitalet, f.eks. hjemme, på et plejecenter eller i et sundhedscenter). Borgerne blev interviewet telefonisk, og deres svar blev noteret i et spørgeskema.

Der er gennemført 91 telefoninterviews med borgere, der modtager en eller flere af ovenstående ydelser og minimum tre timers hjemmepleje om ugen. I 2021 deltog 83 borgere i undersøgelsen. Borgerne er blevet spurgt ind til forskellige spørgsmål under ydelsestyperne: Hjemmepleje, praktisk hjælp, personlig hjælp, madservice og servicelovstræning.

Den gennemsnitlige tilfredshed i 2021 og 2023 sammenlignes herunder. Borgernes grad af tilfredshed er i undersøgelsen blevet angivet på en skala fra 1 til 5:

- 1 = meget utilfreds
- 2 = utilfreds
- 3 = både og
- 4 = tilfreds
- 5 = meget tilfreds.

De adspurgte borgeres gennemsnitlige tilfredshed.

Ydelsestype	2021	2023
Hjemmepleje	4,1	4,2
Praktisk hjælp	4,1	3,9
Personlig hjælp	4,4	4,3
Madservice	4,1	4,0
Servicelovstræning	4,6	4,6

Af tabellen fremgår det, at den gennemsnitlige tilfredshed med alle ydelsestyper ligger på minimum 3,9 i 2023. Det betyder, at de adspurgte borgere grundlæggende er tilfredse med den hjælp, de modtager i hverdagen.

Tilfredsheden med de konkrete ydelsestyper fremgår af bilag 1, "Datarapport for brugertilfredshedsundersøgelsen 2023".

Ydelsestypen hjemmepleje dækker over generelle spørgsmål til den hjælp, borgeren får i hjemmet, hvad enten det er praktisk eller personlig hjælp. Under denne ydelses-type er borgerne mest tilfredse med medarbejdernes imødekommenhed og venlighed, hvor de i gennemsnit scorer 4,5. Det er desuden værd at bemærke, at borgernes tilfredshed med den besked, de får ved aflysning/flytning af hjælpen, er steget fra 3,8 i 2021 til 4,1 i 2023. Dette var et indsatsområde på baggrund af resultaterne i brugertilfredshedsundersøgelsen i 2021.

Borgerne scorer i gennemsnit 4,1 med hensyn til ensartetheden af den hjælp, de får. Det er på niveau med undersøgelsen i 2021. I scoren er det både indregnet i hvor høj grad borgerne oplever, at kvaliteten svinger, og i hvor høj grad dette er et problem.

Uanset om borgerne modtager hjemmepleje fra en privat leverandør eller den kommunale hjemmepleje, svarer omtrent halvdelen af borgerne, at kvaliteten svinger alt efter, hvilken medarbejder, der kommer i hjemmet. I 2023 svarer 32 pct. af de borgere, der modtager hjælp fra den kommunale hjemmepleje, at det er et problem, at kvaliteten svinger, mens tilsvarende 50 pct. af borgerne, der modtager hjælp fra en privat leverandør, oplever at det er et problem. De 50 pct. udgør dog kun 2 borgere, hvorfor procentsatserne må tolkes med en vis forsigtighed. Der ses ikke nogen mærkbar udvikling siden 2021 i andelen, der oplever, at det er et problem, at kvaliteten svinger.

I de uddybende kommentarer fremhæves den positive betydning det har, når det er de samme medarbejdere, der kommer i hjemmet. Herudover vægtes det positivt når medarbejderne ved, hvad de skal, når de kommer hos borgeren. Omvendt fremhæves den negative betydning af de perioder, hvor nogle borgere oplever mange forskellige medarbejdere, eller der er tale om medarbejdere, der ikke ved, hvad de skal.

I forhold til praktisk hjælp er borgernes tilfredshed med rengøring faldet fra 4,2 til 3,8 fra 2021 til 2023. Til gengæld er tilfredsheden med tøjvask samt tilfredsheden med den personlige hjælp i forhold til bad, tandbørstning mv. stort set uændret fra 2021 til 2023.

I forhold til rengøring fremhæver borgerne i deres uddybende svar, at de oplever, der ikke er tid nok til rengøring, og at det ikke bliver gjort grundigt nok. Serviceniveauet for rengøring har ikke ændret sig siden undersøgelsen i 2021.

De relativt store andele af borgere, der svarer "ved ikke/ikke relevant" i forhold til både tilfredshed med tøjvask (under praktisk hjælp) og tilfredshed med hjælp til mad og måltider (under personlig hjælp) skyldes primært, at de ikke får hjælp hertil, og at spørgsmålet således ikke er relevant at svare på.

Tilfredsheden med madservice er relativt stabil på tilfredshedsscorerne fra 2021 til 2023. Dog med undtagelse af tilfredshed med smagen af maden, der falder fra 4,0 til 3,7 fra 2021 til 2023. Når borgerne uddyber deres svar, er der dog modsatrettede oplevelser af, hvad der vil forbedre smagen, hvorfor der ikke er et entydigt billede af, hvorfor tilfredsheden falder.

Tilfredsheden med servicelovstræning er samlet set høj over tid med et gennemsnit for ydelsestypen samlet set på 4,6.

De relevante private leverandører af ydelserne vil blive orienteret om resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen.

VURDERING

Social og Sundhed vurderer, at brugertilfredshedsundersøgelsen, der bygger på 91 borgeres besvarelser, giver et godt indblik i borgernes tilfredshed med den hjælp, de får. Udover brugertilfredsundersøgelsen følges der også op på kvaliteten af den leverede hjælp ved årlige interne tilsyn i hjemmeplejen. Dertil kommer, at lederne fra hjemmeplejen laver opfølgende hjemmebesøg. Herudover aflægger Styrelsen for Patientsikkerhed risikobaserede tilsyn i hjemmeplejen. Social og Sundhed vurderer, at disse forskellige metoder til sammen udgør et solidt fundament til at vurdere og sikre kvaliteten af den leverede hjælp i hjemmeplejen.

Social og Sundhed vurderer, at brugertilfredshedsundersøgelsens resultater generelt viser et tilfredsstillende niveau for tilfredsheden med de gældende ydelser.

Social og Sundhed vurderer samtidig, at der er potentiale for at sætte ind for at forbedre og fastholde brugertilfredsheden (se bilag 2 "Handleplan 2023"). Handleplanens forbedringstiltag er:

1. Fokus på rengøring i forhold til den rehabiliterende indsats
2. Styrkelse af kontinuitet og ensartethed i hjælpen
3. Undersøge oplevelsen af smagen i maden i Måltidsrådet.

Med handleplanen vil Social og Sundhed for det første imødekomme den faldende tilfredshed med rengøring ved at sikre, at der rettes ledelsesmæssigt fokus på, at medarbejderne er opmærksomme på kvalitetsniveauet for rengøring samt borgernes ønsker og behov. I forlængelse heraf vil der være et særligt fokus på at øge rehabilitering i forbindelse med rengøring.

For det andet vil Social og Sundhed fastholde og styrke kontinuiteten og ensartetheden i hjælpen, da uddybende udsagn fra borgerne peger på, at det har en meget positiv betydning, når det er en fast medarbejdergruppe, der kommer i hjemmet, og når medarbejderne ved, hvad de skal. Derfor vil der iværksættes flere tiltag for, at borgernes oplevelse af ensartethed og kontinuitet i hjælpen fastholdes og styrkes. Dette ligger i tråd med det eksisterende arbejde med implementeringen af faste teams i hjemmeplejen. De faste teams i hjemmeplejen er etableret netop med henblik på at skabe kontinuitet og kvalitet i indsatsen over for borgeren – blandt andet i forhold til at reducere antallet af medarbejdere, der kommer hos den enkelte, men også i forhold til at sikre en højere grad af fælles opgavefokus.

For det tredje vil Social og Sundhed imødekomme den faldende tilfredshed med smagen af maden ved at have et særligt fokus på madens smag i det løbende samarbejde med Måltidsrådet.

Opfølgning på indsatserne i handleplanen fra 2021 fremgår af bilag 3 "Opfølgning på handleplan fra 2021".

Ældrerådets høringssvar

Sagen har været i høring hos Ældrerådet i perioden 10. til 24. januar 2024. Høringssvaret er vedlagt som bilag.

Ældrerådet opfordrer til at nytænke et mere enkelt og validt undersøgelsesdesign.

Social og Sundhed vurderer, at undersøgelsesdesignet over årene kun er blevet mere enkelt, idet der over tid er sket en væsentlig reduktion af spørgeskemaet. Herudover er der flere aspekter ved det nuværende undersøgelsesdesign, der er med til at styrke kvaliteten af undersøgelsen og dermed gøre det validt.

For det første betyder valget af telefoninterviews som metode, at interviewerens kan specificere og give mening til spørgsmålene for borgeren. Interviewerne er medarbejdere, der ikke leverer de ydelser, som der spørges ind til, men som har et godt kendskab til målgruppen. I år er det prioriteret at have to interviewere frem for flere forskellige af hensyn til at sikre kvalitet og ensartethed i gennemførelsen af interviewene.

For det andet betyder brugen af telefoninterviews, at svarprocenten højnes, idet det er lettere for borgerne at gennemføre et telefoninterview end at besvare et spørgeskema elektronisk eller fysisk. I år har brugertilfredshedsundersøgelsen nået det højeste antal respondenter set i forhold til de tidligere undersøgelser, hvilket giver et mere solidt grundlag for resultaterne.

Herudover svarer borgerne på samme spørgsmål som ved undersøgelsen i 2021, hvilket gør det nemmere og mere gyldigt at sammenligne tilfredsheden over tid.

Jf. serviceloven er forvaltningen forpligtet til at sikre, at der leveres det serviceniveau, som beskrives i kvalitetsstandarden for ældre- og sundhedsområdet. Opfølgning på kvaliteten på ældre- og sundhedsområdet sker på forskellige måder, hvor brugertilfredshedsundersøgelsen er én af dem. Brugertilfredshedsundersøgelsen står dermed ikke alene, når der evalueres på kvaliteten af indsatsen over for borgerne på ældre- og sundhedsområdet.

De konkrete resultater fra brugertilfredshedsundersøgelsen vil blive drøftet på det kommende møde i Ældrerådet.

Social og Sundhed er enig med Ældrerådet i, at den kommende ældrereform vil kunne ændre vilkårene for måden, hvorpå der følges op på den leverede kvalitet, og dermed også brugertilfredshedsundersøgelsen.

ØKONOMI

Der er ingen økonomiske konsekvenser.

INDDRAGELSE

Sagen har været i høring hos Ældrerådet.

INDSTILLING

Direktøren for Social og Sundhed indstiller til Byrådet:

1. At resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen tages til efterretning, og at handleplanen godkendes.

BESLUTNING

.

Social- og Sundhedsudvalget, 5. marts 2024:

Fraværende: Ingen

Indstilles godkendt med bemærkning om, at udvalget forud for gennemførelsen af den næste brugertilfredshedsundersøgelse tager stilling til, hvor ofte undersøgelsen fremadrettet skal gennemføres.

Bilag

1. Datarapport for brugertilfredshedsundersøgelsen 2023 (3607998)
2. Handleplan 2023 (3616542)
3. Opfølgning på handleplan for 2021 (3620167)
4. Høringssvar fra Ældrerådet af 18. januar 2024 (3660814)

Punkt 3: Vedtægter for bruger-pårørenderåd på voksenhandicapområdet

EMN-2024-00098

Bilag

Forslag til vedtægter til bruger-pårørenderåd i voksenhandicap

3. Vedtægter for bruger-pårørenderåd på voksenhandicapområdet (Åben)

Tidl. politisk behandling

Forventet sagsgang SS-U

Lovgrundlag Serviceloven §16 stk. 2

**Social- og
Sundhedsudvalget**
5. marts 2024 12:00

SAGENS INDHOLD

I denne sag skal byrådet tage stilling til revidering af vedtægter for bruger-pårørenderåd på voksenhandicapområdet. Revideringen rummer bl.a. en ændring af strukturen for bruger-pårørenderådene.

Sags-ID: EMN-2024-00098
Dok-ID: 3667272
Sagsbehandler: sram

I henhold til Servicelovens §16 stk. 2 skal kommunalbestyrelsen sørge for, at brugerne af kommunens botilbud får mulighed for at få indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddene.

På nuværende tidspunkt findes der ét fælles pårørenderåd, som dækker botilbuddene Ellemosevej, Elbæk og Hindhøjen. Herudover er der særskilte brugerråd på botilbud Fuglebakken, aktivitetscenter Elbæktoften og Naturværket.

Social og Sundhed ønsker at opnå et tættere samarbejde med beboerne og deres pårørende på de enkelte botilbud, så botilbuddene i endnu højere grad kan tage udgangspunkt i beboernes behov og ønsker. Det har givet anledning til en dialog mellem forvaltningen og det nuværende pårørenderåd. Rådet giver udtryk for, at de i dag oplever at være for langt væk fra botilbuddenes hverdag ift. at kunne løfte denne rolle. Det betyder, at de har svært ved at indgå i lokale drøftelser og planlægningen af konkrete aktiviteter på botilbuddene. Forvaltningen og det nuværende pårørenderåd er derfor blevet enige om at stille forslag om, at det nuværende råd opløses, og at der i stedet dannes tre decentrale bruger-pårørenderåd på hhv.:

- Botilbud Elbæk
- Botilbud Hindhøjen
- Botilbud Ellemosevej

Forvaltningen er opmærksom på, at et bruger-pårørenderåd på Ellemosevej skal dække over flere botilbud med to afdelingsledere. Det er dog vurderet, at botilbuddene enkeltvis ville være for små til at kunne opretholde særskilte bruger-pårørenderåd. Herudover ligger botilbuddene tæt på hinanden og målgrupperne ligner hinanden, hvilket betyder, at drøftelser og aktiviteter på tilbuddene kan håndteres af samme bruger-pårørenderåd.

Der ændres dermed ikke i strukturen for de tre brugerråd på Botilbud Fuglebakken, Aktivitetscenter Elbæktoften og Naturværket, som fortsætter deres nuværende arbejdsform.

De reviderede vedtægter for de tre nye bruger-pårørenderåd er en videreførelse af de tidligere vedtægter for det fælles pårørenderåd. Vedtægterne er opdateret og tilrettet som følge af den nye struktur. Ændringerne er markeret med rødt i vedlagte bilag.

VURDERING

Social og Sundhed mener, at de reviderede vedtægter er et godt grundlag for det videre arbejde i bruger-pårørenderådene.

Social og Sundhed vurderer, at en opsplitning af det fælles pårørenderåd til tre decentrale bruger-pårørenderåd vil være til gavn for borgerne på de enkelte botilbud, da der på denne måde sker en stærkere og mere lokalt forankret inddragelse af brugerne og deres pårørende. Det kan bl.a. fremme samarbejdet med de pårørende, men også trivslen hos borgerne, fordi der på denne måde skabes et forum for dialog og drøftelser i direkte tilknytning til hverdagen på tilbuddet.

Desuden vurderes det, at forslaget om at ændre sammensætningen af rådene, så den stedlige afdelingsleder og evt. medarbejdere også deltager, vil bringe rådene tættere på driften, dagligdagen og det pædagogiske arbejde på botilbuddene.

ØKONOMI

Vedtægterne har ingen økonomiske konsekvenser.

INDDRAGELSE

Det fælles pårørenderåd har været orienteret igennem udarbejdelsen af vedtægterne.

Handicaprådet blev orienteret om de reviderede vedtægter på deres møde 19. februar 2024.

INDSTILLING

Direktøren for Social og Sundhed indstiller til Social- og Sundhedsudvalget:

1. At de reviderede vedtægter for bruger-pårørenderåd på voksenhandicapområdet godkendes.

BESLUTNING

.

Social- og Sundhedsudvalget, 5. marts 2024:

Fraværende: Ingen

Godkendt.

Bilag

1. Forslag til vedtægter til bruger-pårørenderåd i voksenhandicap (3670794)

Punkt 4: Udtalelse til Ankestyrelsen

EMN-2024-00026

Bilag

Udtalelse fra Favrskov Byråd

4. Udtalelse til Ankestyrelsen (Åben)

Tidl. politisk behandling

Forventet sagsgang SS-U, AU, BS-U, ØK, BY

Lovgrundlag Retssikkerhedsloven § 3, stk. 2

**Social- og
Sundhedsudvalget**
5. marts 2024 12:00

SAGENS INDHOLD

Byrådet skal i denne sag tage stilling til en udtalelse til Ankestyrelsen om, hvordan Favrskov Kommune sikrer, at frister for sagsbehandlingen på det sociale område lever op til lovgivningen.

Sags-ID: EMN-2024-00026
Dok-ID: 3661935
Sagsbehandler: gitth

Ankestyrelsen har ved brev af 18. december 2023 anmodet om Byrådets høringssvar/udtalelse, hvor der redegøres for, hvordan kommunen sikrer, at frister for sagsbehandlingen på det sociale område lever op til Ankestyrelsens udmeldte praksis om forståelsen af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Den pågældende paragraf handler om, at kommunerne på de enkelte sagsområder på det sociale område skal fastsætte frister for hvor lang tid, der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Af retssikkerhedsbekendtgørelsen fremgår, hvilke retsområder (love) retssikkerhedsloven gælder for. Der er pt. oplistet 18 love. Det bemærkes, at det sociale område også omfatter arbejdsmarkedsområdet.

Ankestyrelsen har anmodet om, at Byrådet behandler udtalelsen på et møde. Ankestyrelsen skal bruge udtalelsen til at vurdere, om der er anledning til at rejse en tilsynssag over for Favrskov Kommune.

Baggrunden for Ankestyrelsens henvendelse er, at de 28. december 2022 har modtaget en henvendelse på vegne af #enmillionstemmer, som ifølge deres hjemmeside er "en folkebevægelse, der arbejder for at sikre retssikkerhed for mennesker med funktionsnedsættelser og psykisk sårbarhed og deres pårørende i hele landet".

I henvendelsen oplyser #enmillionstemmer bl.a., at der efter deres opfattelse i samtlige 98 kommuner er mangler i forhold til overholdelse af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. På baggrund af denne og andre henvendelser om samme emne har Ankestyrelsen foretaget en gennemgang af tilgængelige oplysninger om sagsbehandlingsfrister på det sociale område på alle kommuners hjemmesider.

Det har ført til, at Ankestyrelsen 15. december 2023 udsendte en generel udtalelse til alle kommunalbestyrelser om kommunalbestyrelsernes forpligtelser efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Af denne udtalelse fremgår bl.a., at Ankestyrelsen i 2. halvår af 2024 på baggrund af den generelle udtalelse vil foretage en stikprøvekontrol af udvalgte kommuners hjemmeside for at se, om de pågældende kommuner til den tid lever op til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. I forlængelse heraf har Ankestyrelsen foretaget en høring af 15 kommuner – bl.a. Favrskov Kommune.

VURDERING

Det er forvaltningernes vurdering, at Favrskov Kommune lever op til Ankestyrelsens udmeldte praksis om forståelsen af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

I vurderingen lægges der vægt på, at Favrskov Kommune siden 2007 har fastsat og offentliggjort sagsbehandlingsfrister for ansøgningssager på det sociale område. Fristerne opdateres løbende bl.a. gennem godkendelse af kvalitetsstandarder på både, ældre- social-, børn- og familieområdet. Herudover har Byrådet senest taget stilling til regulering af de samlede fastsatte frister på byrådsmøde 24. november 2020.

For at sikre fristernes overholdelse arbejdes der løbende med opfølgning på sagsbehandlingsfristerne i forvaltningerne, hvilket er nærmere beskrevet i udtalelsen til Ankestyrelsen. Hertil kommer, at Byrådet på møde 24. november 2020 har besluttet et koncept for den løbende opfølgning på udvalgte frister på det sociale område.

I forlængelse af Ankestyrelsens henvendelse har forvaltningerne foretaget en vurdering af, om der er fastsat sagsbehandlingsfrister for alle ansøgningssager indenfor de lovgivningsområder, som er omfattet af retssikkerhedsbekendtgørelsen. Det kan i den forbindelse konstateres, at der mangler fastsættelse af nogle frister på de forskellige fagområder.

Forvaltningerne skal hertil bemærke, at der skal fastsættes sagsbehandlingsfrister for ansøgningssager inden for pt. 18 forskellige love. Der er ikke fra ministeriets side lavet en oversigt over de ansøgningssager, der skal fastsættes frister for, og det har ikke været muligt at få Ankestyrelsen til at oplyse lignende. Det er op til hver enkelt kommune selv at finde frem til hvilke ansøgningssager, der måtte være inden for de forskellige love.

Det er forvaltningernes vurdering, at det for flere sagstyper ikke er helt entydigt, om der er tale om en ansøgningssag. F.eks. Serviceloven § 80 (Anvisning af og betaling for husly til husvilde). Hertil kommer, at flere ansøgningssager aldrig eller kun i yderst begrænset omfang er behandlet i Favrskov Kommune. F.eks. Serviceloven § 102 (Tilbud af behandlingsmæssig karakter). Det forhold, at Ankestyrelsen har fundet anledning til at udsende den generelle udtalelse af 15. december 2023 til alle kommunalbestyrelser om kommunalbestyrelsernes forpligtelser efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, viser, at bestemmelsen giver anledning til fortolkningsproblemer generelt i kommunerne.

Forvaltningerne har igangsat en proces, som skal rette op på fastsættelse og offentliggørelse af de manglende frister. Der vil blive fremlagt en sag herom til politisk behandling i juni 2024.

ØKONOMI

Der er ingen økonomiske konsekvenser.

INDSTILLING

Direktørerne for Social og Sundhed, Job og Økonomi samt Børn og Kultur indstiller til Byrådet:

1. At udtalelsen til Ankestyrelsen godkendes.

BESLUTNING

.

Social- og Sundhedsudvalget, 5. marts 2024:

Fraværende: Ingen

Indstilles godkendt.

Bilag

1. Udtalelse fra Favrskov Byråd (3666488)

Punkt 5: Orientierungspunkt

EMN-2020-34399

5. Orienteringspunkt (Åben)

Tidl. politisk behandling

Forventet sagsgang SS-U

Lovgrundlag

**Social- og
Sundhedsudvalget**

5. marts 2024 12:00

SAGENS INDHOLD

Gensidig orientering.

Sags-ID: EMN-2020-34399

Dok-ID: 3681928

Sagsbehandler: emje

INDSTILLING

Direktøren for Social og Sundhed indstiller til Social- og Sundhedsudvalget:

1. At orienteringen tages til efterretning.

BESLUTNING

.

Social- og Sundhedsudvalget, 5. marts 2024:

Fraværende: Ingen

Godkendt.

Bilag

Punkt 6: Digitalt underskriftsark

EMN-2020-34399

6. Digitalt underskriftsark (Åben)

Social- og Sundhedsudvalget skal godkende beslutningsprotokollen for mødet. Det foregår digitalt.

For at godkende beslutningsprotokollen, skal hvert udvalgsmedlem, som har deltaget i mødet, underskrive ved at trykke på "godkend" i øverste venstre hjørne.

**Social- og
Sundhedsudvalget**
5. marts 2024 12:00
Sags-ID: EMN-2020-34399
Dok-ID: 3653019
Sagsbehandler: emje

BESLUTNING

.

Social- og Sundhedsudvalget, 5. marts 2024:

Fraværende: Ingen

Godkendt.

Bilag