

REFERAT Handicaprådet 2022-2025 d. 03-12-2024

Mødedato Tirsdag d. 03. december 2024 kl. 08:00

Mødested u/Fremmøde

Mødedeltagere Thomas Kok, Marlene Harpsøe, Michael Mathiesen, Jørgen
Bodilsen, Jacob Svendsen, Pernille Madsen, Katrine Kjærbo, Bente
Slott, Sune Lundberg, Niels Fiil Hildebrandt, Harun Avdal, Doris
Hansen, Hans Henrik S. Nielsen, Janie Nielsen

Indholdsfortegnelse

Høring: Godkendelse af kvalitetsstandarder på sundheds- og omsorgsområdet 2025.....	3
Høring: Godkendelse af handleplan for medinddragelse og samarbejde med pårørende - Politik for	8
Høring: Danmarkskortet over omgørelser 2023 - Resultat og behov for opfølgning.....	16

Høring: Godkendelse af kvalitetsstandarder på sundheds- og omsorgsområdet 2025

Sagen afgøres i:

Omsorgs- og Sundhedsudvalget 2022-2025

Indledning

Denne sag vedrører godkendelse af tilpasninger i kvalitetsstandarderne på sundheds- og omsorgsområdet gældende fra 2025.

Tilpasningerne er dels en konsekvens af serviceændringer, besluttet af Byrådet i forbindelse med vedtagelsen af budget 2025-2028. Derudover er teksterne på en række indsatsområder blevet præciseret, så teksterne er i overensstemmelse med praksis på området. Endelig er der tilføjet en udvidet vejledning i nogle afsnit. Sagen giver et overblik over de væsentligste tilpasninger. Bilag 1 giver en detaljeret beskrivelse af tilpasningerne i kvalitetsstandarderne.

Regeringspartierne har fremsat et forslag om ældrelov. Center for Sundhed og Omsorg afventer den endelige lovtekst for loven, som forventes at træde i kraft 1. juli 2025. Det får konsekvenser for omfanget af kvalitetsstandarder. Jf. sagens punkt 3.

Lene Bergstein, leder af Forebyggelse og Visitation, deltager under punktet.

Retsgrundlag

Lov om social service og sundhedsloven.

Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb og træning efter servicelovens §§ 83, 83 a og 86.

Bekendtgørelse om tilrettelæggelse af samt kvalitetsstandarder for de forebyggende hjemmebesøg efter servicelovens § 79 a.

Sundhedslovens § 140 om fysioterapi m.v.

Relation til vision og tværgående politikker

Sagen har relation til "Politik for et værdigt ældreliv – I Helsingør Kommune 2023-2026" og "Sundhedspolitik for Helsingør Kommune 2023 – 2030".

Sagsfremstilling

1. De lovpligtige rammer for kvalitetsstandarderne

Det overordnede formål med Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder er, at tydeliggøre kommunens serviceniveau i forhold til borgerne og sikre ensartethed i visitation af indsatser.

Omsorgs- og Sundhedsudvalget og Byrådet skal, inden for lovens rammer, fastsætte serviceniveauet for den lokale udmøntning af indsatser. De lovpligtige kvalitetsstandarder efter serviceloven er:

- Personlig pleje, praktisk hjælp og madservice, § 83
- Hverdagsrehabilitering, § 83 a

- Træning, § 86
- Forebyggende hjemmebesøg, § 79 a.

Helsingør Kommune har, ud over de lovpligtige kvalitetsstandards, en række øvrige standarder, fx for Aktiviteter og Dagcenter, Kørsel og Boligtilbud. Alle kvalitetsstandarder er samlet i fem hæfter, benævnt borgervenlige kvalitetsstandarder, som blev udgivet i januar 2023.

De fem hæfter er:

- Lev godt og længe, om aktiviteter for seniorer, dagcenter og forebyggende hjemmebesøg.
- Aktiv hverdag, om træning, forebyggende indsatser og hverdags-rehabilitering.
- Sammenhæng i hverdagen, om praktisk hjælp og støtte samt madservice.
- Sundhed og omsorg i hverdagen, om personlig støtte og pleje samt sygepleje.
- Særlige boliger, om boligindretning, ældre- og handicapvenlig bolig samt plejehjem.

Kvalitetsstandarderne skal, ifølge serviceloven, godkendes politisk én gang årligt og skal offentliggøres med henblik på at informere borgerne om den hjælp og støtte, de kan forvente at få fra Helsingør Kommune i eget hjem, på plejehjem i hjemmeplejen og på træningsområdet.

2. Tilpasninger i kvalitetsstandarderne 2025

Herunder følger væsentligste konkrete tilpasninger i kvalitetsstandarderne, som enten er en konsekvens af budgetvedtagelsen for 2025-2028 eller tilpasninger, som Center for Sundhed og Omsorg anbefaler. På alle relevante områder er der fokus på hverdagsrehabilitering og borgers egen indsats. Alle tilpasninger er beskrevet i detaljer i bilag 1.

2.1. Indledende tekster

Generelt er de indledende tekster ved Omsorgs- og Sundhedsudvalget blevet udvidet, så det introduceres, hvordan praktisk hjælp og støtte samt sygepleje vil blive leveret fremover. På alle relevante områder er der sat fokus på hverdagsrehabilitering og borgers egen indsats.

2.2. Serviceændringer

Et større antal tilpasninger i kvalitetsstandarderne er en konsekvens af Byrådets vedtagelse af budget 2025-2028. Som heraf, er en nødvendig omstilling af omfanget af hjælp og måden, som hjælpen leveres på, sat i gang. Det skyldes bl.a., at ældreområdet fremover vil være presset af mangel på arbejdskraft. Derfor vil der være serviceændringer for borgerne i 2025:

- Nye teknologiske hjælpemidler med robotstøvsuger og robotgulvvasker er indskrevet, med henblik på reduceret tid til rengøring for borgere, der selv kan betjene disse

hjælpebidler.

- Der er justeret for en reduktion på 15 minutter for borgere med funktionsniveau, svarende til totale begrænsninger, dvs. et funktionsniveau, hvor borgeren har brug for omfattende hjælp døgnet rundt.
- Der er justeret for reduceret frekvens til oprydning og let rengøring fra 2 gange om ugen til 1 gang.
- Der er justeret for ændring af antal uger på aflastningspladser med ophold fra 3 til 1 uge pr. kalenderår.
- Smurte snitter udelades, da borgerne selv skal indkøbe deres frokost.

Endelig er det indskrevet, at borgere med fysisk- og psykisk kognitive udfordringer, fx udviklingshæmning eller hjerneskade og omfattende behov for pleje, har mulighed for en særlig plejebolig på plejehjemmet Montebello (omsorgsplads).

2.3. Præciseringer

Center for Sundhed og Omsorg anbefaler, at praksis præciseres på en række områder. Her nævnes:

- På sundhedsområdet er dosisdispensering fra apotek og fremmøde i sygeplejeklinik indskrevet som fortrukne løsninger.
- På træningsområdet præciseres det, at hjælp, støtte og træning sker med udgangspunkt i en rehabiliterende indsats, hvor det bliver mere tydeligt, hvad der forventes af borgeren, og hvad borgeren får.
- På det digitale område indskrives det, at besøg af hjemmepleje kan leveres som skærmbesøg i stedet for besøg i hjemmet, og at træning i hjemmet kan foregå via skærm med en digital løsning.

Endelig præciseres det, at kommunens mulighed for at kunne vælge aflønning af nærtstående efter § 95, stk. 3, som udgangspunkt ikke er en del af kommunes serviceniveau. Ordningen efterspørges ofte af forældre til unge med svære fysiske og kognitive udfordringer, efter at de er fyldt 18 år, hvor den ene forældre tidligere har fået tabt arbejdsfortjeneste. Formålet med denne præcisering er at understøtte, at borgeren bliver så selvstændig som muligt og vise, at der er en anden vej end hjemmepasning.

2.4. Takstændringer

Alle takstændringer på egenbetalinger er blevet justeret til 2025 priser.

3. Fra kvalitetsstandarder til helhedspakker

Center for Sundhed og Omsorg afventer den endelige lovtækt for ældreloven, som forventeligt

træder i kraft 1. juli 2025. Ifølge forslaget vil loven få konsekvenser for, hvordan forvaltningen, herunder visitationen, samt ledere og medarbejdere vil skulle tilrettelægge, organisere og udføre ældreplejen lokalt – herunder hvilke kvalitetsstandarder, der skal være gældende i den enkelte kommune.

Helhedspleje, med få sammenhængende og rummelige pleje- og omsorgsforløb, bliver et bærende princip, der betyder, at den ældre skal kunne bestemme mere selv. Det er samtidig intentionen, at der i højere grad end i dag, vil være en mere fast gruppe af medarbejdere, der kommer i den ældres hjem.

Ældreloven vil med forslaget være en rammelov, hvor rammerne for den måde hjælpen leveres på m.v. ændres. Med loven ændres tilgangen fra, at styre efter standarder, til i stedet at styre efter kvalitet, klare mål og værdier. Serviceloven vil dog fortsat være gældende for de borgere, der ikke er i målgruppen for Ældreloven og som har behov for hjælp og støtte til daglig livsførelse.

Økonomi/Personaleforhold

Sagen er en udmøntning af budget 2025-2028.

Kommunikation/Høring/Borgerinddragelse

Sagen er til høring i Handicaprådet og Seniorrådet.

Kvalitetsstandarder 2025 publiceres på Helsingør Kommunes hjemmeside.

INDSTILLING

Center for Sundhed og Omsorg indstiller,

at tilpasningerne i de fem kvalitetsstandarder godkendes til ikrafttræden 1. januar 2025.

INDSTILLING

Center for Sundhed og Omsorg indstiller,

at der foretages høring i Handicaprådet

BESLUTNINGER HANDICAPRÅDET 2022-2025 DEN 03-12-2024

Handicaprådet henviser i helhed til tidligere afgivne høringssvar vedrørende budget 2025- 28.

Handicaprådet advarer herudover imod tekstændringer, der alene har til formål i videst muligt omfang at *undgå at berøre borgere med særlige behov efterspørger særlig hjælp*. Det er ikke værdigt at forsøge at tage 'modet fra' disse borgere fra på forhånd gennem ændringer af teksten, og **alle kommunale afgørelser skal i henhold til Servicelovens grundprincip fortsat bero på en individuel vurdering af behov og muligheder.**

Eksempelvis ligner tekstændringen vedrørende paragraf 95 stk.3 i serviceloven et 'prokuratorkneb' og forsøg på at tage modet fra borgeren, **der netop fortsat har krav på en individuel vurdering af behov og muligheder.**

Handicaprådet foreslår at sætningen *"eller kommunen kan aflønne en af dine nærtstående til at varetage hjælpen, hvis du har et omfattende plejebehov"* **bibeholdes**, og at der eventuelt efterfølgende indføres den ønskede formulering *"men du skal være opmærksom på, at udbetaling til en nærtstående, som udgangspunkt ikke er en del af kommunes serviceniveau"*.

Hvis tillidsforholdet mellem borger og kommune skal opretholdes, er det vigtigt, at der spilles med åbne kort, og at kommunen ikke forsøger helt at undgå sagsbehandling i situationer, der kan føre til øget hjælp til borgeren.

Handicaprådet er enige i, at borgere, som kan klare daglige opgaver selv, støttes i dette med råd og vejledning, men en del borgere med psykiske udfordringer eller udviklingshandicap der bor i eget hjem, får i dag hjælp fra hjemmeplejen til at klare rengøring og medicin håndtering. For disse borgere er det ikke fysiske problemer men de psykiske eller kognitive udfordringer, der gør, at de har brug for hjælp fra hjemmeplejen til at huske få gjort rent, vasket tøj mm.

En del vil sikkert i et vist omfang kunne administrere medicin håndtering selv, men har måske flere gange dagligt brug for at blive mindet om, at de skal tage medicinen. Et medicinsvigt i bare få dage kan få store konsekvenser og medføre indlæggelse på psykiatrisk hospital. Det vil derfor stadig være nødvendigt med fysiske besøg i hjemmet eller en medicinalarm.

Handicaprådet opfordrer til at der bliver lavet fleksible ordninger, hvor den enkelte borger er med til at afgøre, om besøg kan erstattes af f.eks. digitale løsninger eller længere interval mellem medicindoseringerne.

Handicaprådet fraråder, at Åbent Hus ordningen i Helsingør Sundhedshus hver tirsdag mellem 13.00 – 15.00 ophører.

Det er ikke muligt/særdeles vanskeligt for mange berørte borgere at hjælpemidler skal hentes i Fredensborg, hvis man ikke har bil. Hvis dette forslag opretholdes, må der som minimum gives en præcis vejledning i, hvordan borgergruppen transporterer sig til afhentningsstedet i Fredensborg og f.eks. medbringer kørestol, rollator, badebænk med mere retur med offentlig transport.

Høring: Godkendelse af handleplan for medinddragelse og samarbejde med pårørende - Politik for et værdigt ældreliv 2023-2026

Sagen afgøres i:

Omsorgs- og Sundhedsudvalget 2022-2025

Indledning

Helsingør Kommunes Politik for et værdigt ældreliv 2023-2026 blev godkendt i Byrådet i december 2022.

Dette er anden handleplan ud af i alt 3 handleplaner, der skal dække de 5 målsætninger i politikken. Handleplan for målsætning 5 – Samarbejde med frivillige aktører, blev godkendt i februar 2024.

Center for Sundhed og Omsorg har herefter prioriteret, at gå videre med en handleplan for målsætning 4 – Medinddragelse og samarbejde med pårørende, da målsætning 4 har gennemgået en større revidering ligesom målsætning 5.

Når den nye Ældrelov er vedtaget, skal der tages stilling til brugen af Politik for værdigt ældreliv og dens handleplaner fremadrettet.

Center for Sundhed og Omsorg fremlægger med denne sag handleplan for målsætning 4 - Medinddragelse og samarbejde med pårørende til godkendelse.

Retsgrundlag

Lov om social service.

Relation til vision og tværgående politikker

Sagen har relation til:

- Helsingør Kommunes Vision 2030 og særligt satsningsområdet: *Vi åbner muligheder for fællesskaber, der øger livskvaliteten.*
- Helsingør Kommunes Politik for et værdigt ældreliv 2023-2026

Sundhedspolitik for Helsingør Kommune 2023-2030 og særligt fokusområde: *Fællesskaber der fremmer mental sundhed.*

Sagsfremstilling

1. Målsætning 4 - Medinddragelse og samarbejde med pårørende

Målsætning 4 – Medinddragelse og samarbejde med pårørende er præsenteret med følgende tekst i Politik for et værdigt ældreliv (bilag 1):

Pårørende er ofte en vigtig støtte og ressource i hverdagen for ældre borgere. Pårørende skal opleve at få støtte og hjælp fra kommunen. Det skal være tydeligt, hvilke forventninger kommune, borgere, pårørende har til hinanden, og der skal være respekt for pårørendes

særlige behov og begrænsninger.

Det er derfor vigtigt, at:

Ældre borgere og deres pårørende oplever, at pårørende medinddrages og involveres, og er velkomne til at tage del i den ældre borgers støtte og træning, såfremt borgeren ønsker det.

Ældre borgere og deres pårørende oplever, at pårørende tidligt i forløbet inviteres ind i samtaler og dialog, og særligt i forbindelse med borgerens ønsker ved livets afslutning.

Ældre borgere og deres pårørende oplever, at der er respekt om de pårørendes ønsker i det omfang, at ønskerne er i overensstemmelse med borgerens ønsker.

Ældre borgere og deres pårørende oplever, at der er mulighed for rådgivning, vejledning og fællesskaber for pårørende.

2. Handleplan for målsætning 4 – Medinddragelse og samarbejde med pårørende

Handleplanen (tabel 1 og bilag 2) er baseret på viden og inspiration fra temamødet afholdt i Helsingør Sundhedshus den 8. oktober 2024. Her var 58 deltagere - på tværs af kommunens medarbejdere, politikere, foreninger og ikke mindst pårørende - samlet og kom med input til handleplanen. Derudover er handleplanen baseret på viden fra Sundhedsstyrelsen, patient- og pårørendeforeninger samt erfaringer og praksis fra andre kommuner.

Handleplanen har et generelt fokus på at styrke samarbejdet med pårørende, hvor der bliver lyttet til deres ønsker, behov og begrænsninger, og at de pårørende bliver inddraget i det omfang, de har ressourcer og forudsætninger til. Som pårørende kan det være svært både at skulle yde støtte og samtidig tage vare på sig selv og sit eget liv.

Handleplanen indeholder konkrete tiltag, der skal styrke kommunikationen mellem plejepersonale og pårørende, bl.a. ved at give pårørende tydelig information om vores tilbud og den ældres situation. Det skal hjælpe pårørende med at få et bedre overblik og skabe tydelige rammer og til at forstå og deltage i samarbejdet. Derudover skal de tilbud, der kan hjælpe pårørende i deres rolle som pårørende, tilpasses til deres behov.

Handleplanen er inddelt i tre indsatsområder:

- Indsatsområde 1: Vi vil skabe klarhed og overblik for pårørende
- Indsatsområde 2: Vi vil styrke dialogen og relationen i samarbejdet med pårørende
- Indsatsområde 3: Vi vil støtte pårørende gennem relevante tilbud

Tabel 1. Handleplan og indsatser

Indsatsområde 1: Vi vil skabe klarhed og overblik for pårørende

Pårørende til ældre borgere skal have adgang til et samlet overblik over Helsingør Kommunes arbejde inden for ældreplejen og hvilke tilbud, der er til pårørende.

Eksempler på hvad vi allerede gør:

- Informationsmateriale til pårørende om bl.a. kommunens plejehjem og hjemmeplejen
- Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder
- Aktivitetskatalog med forslag til aktiviteter for seniorer og ældre i Helsingør Kommune, hvor ældre pårørende kan finde et fællesskab, hvor det ikke handler om at være pårørende

<i>Det vil vi</i>	<i>Forslag til konkrete indsatser</i>	<i>Ressourcer og finansiering</i>
Skabe et overblik over den viden, som pårørende kan have behov for før, under og efter sit samarbejde med henholdsvis hjemmeplejen og plejehjem. Det skal bruges som grundlag for at tilpasse de eksisterende informationsmaterialer og information på www.helsingor.dk	Denne indsats laves på baggrund af interview med forskellige pårørende fra både hjemmepleje og plejehjem. Kan opstartes i 1. kvartal 2025	Indsatsen vil indebære tid til at afholde interview med pårørende og behandling af den viden, der opnås på baggrund af de forskellige interviews. Denne opgave løftes af medarbejder i administrationen og afholdes inden for den eksisterende budgetramme.

Etablering af online informationsside på www.helsingor.dk med relevant viden og tilbud målrettet pårørende.	Informationssiden kan indeholde information om bl.a.: • Inddragelse af pårørende i hjemmeplejen, på døgnpladser og på plejehjem • Hverdagen på et plejehjem • Støtte til pårørende til borgere med demens • Tilbud til pårørende fra både Helsingør Kommune og andre aktører i Helsingør Kommune Kan opstartes i 3. kvartal 2025	Indsatsen vil indebære tid til at få lagt viden og relevante tilbud ind på informationssiden samt løbende opdatering og vedligeholdelse af siden. Denne opgave løftes af medarbejder i administrationen og afholdes inden for den eksisterende budgetramme.
--	---	---

Indsatsområde 2: Vi vil styrke dialogen og relationen i samarbejdet med pårørende

De pårørende skal opleve at blive *set, hørt* og *forstået* og at deres behov og viden inddrages i det faglige arbejde.

Eksempler på hvad vi allerede gør:

- Indflytnings- og opfølgningssamtaler på plejehjem
- Husmøder og bruger-/pårørenderåd på plejehjem og i hjemmeplejen
- Sociale arrangementer på plejehjem
- Demenskoordinator på alle plejehjem, i hjemmeplejeenhederne og på døgnpladserne:
 - Vejleder og rådgiver pårørende samt videreformidler relevant information om bl.a. tilbud til pårørende
 - Skaber gode overgange mellem enhederne i ældreplejen.

<i>Det vil vi</i>	<i>Forslag til konkrete indsatser</i>	<i>Ressourcer og finansiering</i>
-------------------	---------------------------------------	-----------------------------------

Målrettet udvikling af medarbejdernes kompetencer på pårørendeområdet	Denne indsats kan etableres som et undervisningstilbud målrettet nøglepersoner på plejehjem og i hjemmeplejen. Eksempler på indhold i kompetenceudviklingen kan være: • Hvordan er det at være pårørende? • Hvordan skaber man indsigt i hinandens perspektiv? • Hvordan møder man og rummer pårørende i krise? Kan opstartes i 1. kvartal 2026.	Indsatsen vil indebære tid til koordinering og samarbejde med SOSU H, plejehjem og hjemmeplejen for at få udviklet et relevant undervisningsforløb samt få tilmeldt relevante medarbejdere til undervisningsforløbet. Denne opgave løftes af en medarbejder i administrationen og afholdes inden for den eksisterende budgetramme for sekretariatet og driftsenhederne. Plejehjem og hjemmepleje kan søge VEU-godtgørelse for udgiften til løn, mens medarbejderne er på kursus.
Tilpasse de eksisterende tilbud, der rammesætter dialogen mellem pårørende og ældreplejen: Indflytnings- og opfølgningssamtaler samt husmøder og bruger-/pårørenderåd	Denne indsats vil udføres på baggrund af den viden vi får gennem interviews med pårørende (jf. indsatsområde 1) og tage udgangspunkt i de metoder til inddragelse og samarbejde mellem pårørende og ældreplejen fx: • Indflytning- og opfølgningssamtaler på plejehjem • Husmøder og bruger/pårørenderåd på plejehjem og i hjemmeplejen Kan opstartes i 2. kvartal 2025.	Indsatsen vil indebære tid til udvikling og justering af eksisterende struktur for inddragelse og samarbejde mellem pårørende og ældreplejen. Denne opgave løftes af en medarbejder i de enkelte enheder i ældreplejen og afholdes inden for den eksisterende budgetramme.

Indsatsområde 3: Vi vil støtte pårørende gennem relevante tilbud

De pårørende skal have kendskab til relevante tilbud og fællesskaber målrettet pårørende. Det handler bl.a. om fællesskaber, hvor man kan møde ligesindede og derved forebygge ensomhed.

Eksempler på hvad vi allerede gør:

- Pårørendeundervisning 2 gange årligt ved demenskoordinatorer
- Lær-at-tackle-kurser for pårørende 2 gange årligt
- Demenscaféer med både pårørende og borgere med demens (Ældre Sagen)
- Pårørendegruppe til borgere med demens (Hornbæk Kirke)
- Pårørende grupper i Frivilligcenter Helsingør, hjælp-til-selvhjælp
- Aflastningsplads for pårørende på Plejehjemmet Hornbækhave (1 uge pr. kalenderår)
- § 79 midler, der støtter aktiviteter for ældre ift. både den fysiske og den mentale sundhed.

<i>Det vil vi</i>	<i>Forslag til konkrete indsatser</i>	<i>Ressourcer og finansiering</i>
Medarbejdere og ledere i ældreplejen skal have kendskab til de eksisterende tilbud målrettet pårørende, så de kan guide pårørende til relevante tilbud.	Indsatsen handler om at ledere og medarbejdere på plejehjem og i hjemmeplejen har kendskab til relevante tilbud til pårørende og er med til at videreformidle det til de pårørende. Det gælder både tilbud fra kommunalt regi og fra frivillige og sociale foreninger og organisationer, som fx patientforeninger. Disse tilbud vil bl.a. være præsenteret på den online platform Socialkompas.dk Kan opstartes i 2. kvartal af 2025.	Indsatsen vil indebære tid til at gennemføre lokale præsentationer for medarbejdere i ældreplejens enheder. Denne opgave løftes af en medarbejder i sekretariatet, der også har opgaven med opdatering af Aktivitetskataloget og afholdes inden for den eksisterende budgetramme.

3. Implementering af handleplanen

Den primære målgruppe for indsatserne i handleplanen er pårørende til nærtstående ældre borgere i Helsingør Kommune. Derudover er handleplanen også målrettet de faglige medarbejdere, der skal medinddrage og samarbejde med pårørende og øvrige aktører i Helsingør, der er i kontakt med de pårørende.

Handleplanen udmøntes i nogle konkrete indsatser, som implementeres på baggrund af et tydeligt formål, målsætninger og forventede resultater.

Omsorgs- og Sundhedsudvalget vil løbende blive orienteret om fremdrift og erfaringer fra indsatserne i handleplanen.

Økonomi/Personaleforhold

Som det fremgår af handleplanen i tabel 1, vil flere af de konkrete indsatser indebære ressourcer, som forventes, at kunne afholdes inden for det eksisterende budget.

AMU-kurser til kompetenceudvikling af medarbejdere vil dog indebære, at der søges VEU- og befordringsgodtgørelse til at dække løn til kursisten.

Foreninger eller andre aktører i civilsamfundet, der ønsker at etablere et nyt tilbud til pårørende, har mulighed for at søge midler fra enten § 79 eller § 18-puljen.

Kommunikation/Høring/Borgerinddragelse

Sagen er sendt til høring i Handicaprådet og Seniorrådet.

INDSTILLING

Center for Sundhed og Omsorg indstiller,

1. **at** handleplan for medinddragelse og samarbejde med pårørende under Politik for et værdigt ældre liv 2023-2026 godkendes.
2. **at** ressourcer/økonomi samt prioriteringen i handleplanen godkendes.

INDSTILLING

Center for Sundhed og Omsorg indstiller,

at der foretages høring i Handicaprådet

BESLUTNINGER HANDICAPRÅDET 2022-2025 DEN 03-12-2024

Handicaprådet finder Handleplan for medinddragelse og samarbejde med pårørende mangelfuld.

Sagens bilag 1 "Politik for et værdigt ældre liv – i Helsingør Kommune 2023-26" vedrørende: ***"Ældre med udviklingshandicap eller psykiske udfordringer i Politiken er der en opmærksomhed på, at ældre med udviklingshandicap eller ældre med psykiske problemstillinger kan have specielle behov og brug for anden hjælp og støtte end ældre generelt i Helsingør Kommune"***.

Det er en helt igennem fornuftig og vigtig præmis for de underliggende handleplaner. Og

det er selvklart, at når det kommer til medinddragelse for denne borgergruppe, så er der behov for et særligt hensyn og særlige socialpædagogiske kvalifikationer. På samme måde kan stilles der særlige krav til samarbejdet med pårørende til ældre borgere med udviklingshandicap eller psykiske udfordringer.

Derfor er **det ikke tilfredsstillende, at der tilsyneladende ikke er taget højde for det i handleplanen, der ikke omtaler dette behov.**

På den baggrund opfordrer Handicaprådet til en fornyet gennemgang og gennemskrivning af handleplanen, hvor der tages højde for ovennævnte.

Høring: Danmarkskortet over omgørelser 2023 - Resultat og behov for opfølgning

Sagen afgøres i:

Byrådet 2022-2025

Indledning

Danmarkskortet over omgørelsesprocenter, er tre kort med kommunale sammenligninger, der hvert år offentliggøres af Social- og Boligministeriet.

Danmarkskortet skal behandles på et møde i Byrådet inden udgangen af det år, hvor tallene offentliggøres.

Byrådet skal i forbindelse med behandlingen tage stilling til, hvorvidt der er behov for at udarbejde en handlingsplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling.

Beslutter Byrådet, at der ikke skal udarbejdes en handlingsplan, skal Ankestyrelsen orienteres herom.

Med denne sag orienteres Byrådet om omgørelsesprocenterne i Ankestyrelsens afgørelser fra 2023 i klagesager på det sociale område.

Byrådet skal på baggrund af orienteringen og drøftelse af tallene beslutte, om der skal udarbejdes en handlingsplan.

Retsgrundlag

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 79 b.

Relation til vision og tværgående politikker

FN's verdensmål nr. 16: Fred, retfærdighed og stærke institutioner.

Sagsfremstilling

De offentliggjorte omgørelsesprocenter angår alene Ankestyrelsens afgørelser i klagesager efter en række bestemmelser i serviceloven.

Der er tre opgørelser, hvoraf den ene angår alle de bestemmelser i serviceloven, hvor der er administrativ klageadgang for de afgørelser, kommunen har truffet.

Se bilag 1: Danmarkskortet – Helsingør i skemaform 2023.

Derudover er der to opgørelser, for henholdsvis "børnehandicapområdet" og "voksenhandicapområdet". De bestemmelser, der falder inden for de to områder, er i den specificerede opgørelse med fed skrift.

Se bilag 2: Danmarkskortet – Helsingør i specificeret opgørelse 2023.

Når en klagesag sendes til Ankestyrelsen, kan udfaldet være:

- Medhold/stadfæstelse
- Ændring/ophævelse
- Hjemvisning
- Afvisning

"Ændring/ophævelse" og "hjemvisning" udgør tilsammen "omgørelser".

En stadfæstelse betyder, at Ankestyrelsen giver kommunen ret i den afgørelse, der er truffet i den pågældende sag. En hjemvisning betyder, at Ankestyrelsen sender sagen retur til kommunen til en ny sagsbehandling. Det kan for eksempel være, hvis Ankestyrelsen vurderer, at sagen ikke er ordentlig belyst, eller der mangler argumentation for den pågældende afgørelse. En ændring af kommunens vurdering betyder, at Ankestyrelsen omgør afgørelsen og herved vurderer, at kommunen har taget fejl i sagsafgørelsen. I Ankestyrelsens opgørelse er det hhv. hjemvisninger og ændringer, der udgør omgørelsesprocenten.

1. Hvad er en hjemvisning

Når en afgørelse hjemvises til fornyet behandling indebærer det, at den afgørelse, som kommunen i første omgang har truffet, ikke længere gælder og, at der skal træffes en ny – som oftest efter at have indhentet yderligere oplysninger.

Ankestyrelsen har i den situation ikke forholdt sig til sagens udfald og tilkendegiver over for klageren, at en ny afgørelse fra kommunen godt kan have samme udfald. Hvis kommunen træffer samme afgørelse, kan den påklages til Ankestyrelsen. Ved en realitetsbehandling kan Ankestyrelsen stadfæste eller ændre – eller principielt hjemvise igen.

Begrundelsen for en hjemvisning er ofte, at sagen ikke har været oplyst og/eller begrundet tilstrækkeligt og, at Ankestyrelsen derfor ikke har det fornødne grundlag til at træffe en korrekt materiel afgørelse.

Hjemvisninger kan imidlertid også være en konsekvens af en ændring, hvis ændringen indebærer, at der skal ske en beregning eller udmåling.

2. Hvor mange afgørelser træffes årligt i Helsingør Kommune

Det er ikke muligt helt præcist at opgøre det samlede antal afgørelser, der træffes af den kommunale myndighed.

Center for Børn, Unge og Familier har oplyst, at der på det specialiserede børneområde i 2023 er truffet 3098 afgørelser.

Det specialiserede børneområde dækker over børn og unge med funktionsnedsættelser

(børne-handicapområdet) og socialsager. Fordelingen er, at omkring 1/3 afgørelserne træffes inden for børne-handicapområdet, mens de resterende 2/3 er socialsager.

Center for Særlig Social Indsats har skønnet, at de årligt træffer omkring 4000 afgørelser. Dette tal rummer både bevillinger, mundtlige afslag og skriftlige afslag. Centeret arbejder med at få indført statistik i Nexus, med henblik på at få mere valide data på antallet af årlige afgørelser.

Center for Sundhed og Omsorg har vurderet, at de årligt træffer omkring 20.000 afgørelser. Dog er mange af disse mindre justeringer, som ikke kræver skriftlighed.

Samlet bemærkes, at afgørelsesbegrebet også dækker over bevillinger; afgørelser der imødekommer en ansøgning, og som derfor ikke giver anledning til klager.

Ud fra det samlede antal årlige afgørelser, er det en meget lille del, som påklages og behandles i Ankestyrelsen.

3. Helsingør Kommune på Danmarkskortet

For Helsingør Kommunes vedkommende har Ankestyrelsen truffet afgørelse i det antal klagesager, som anført neden for. Procentsatser og specificeret opgørelse ses i bilag 1, Danmarkskortet – Helsingør i skemaform 2023.

3.1. År 2022

På landsplan udgør hjemvisninger 28,5 %, mens ændringer/ophævelser udgør 9,0 %.

Til sammenligning på det samlede socialområde i Helsingør Kommune: 87 sager, 41 % omgjorte (36 sager) – heraf blev de 37 % hjemvist (32 sager) og 5 % ændret eller ophævet (4 sager).

Herunder:

Børnehandicapområdet: 9 sager, 56 % omgjorte (5 sager) – heraf blev de alle hjemvist.

Voksenhandicapområdet: 10 sager, 70 % omgjorte (7 sager) – hjemvisninger udgør de 60 % (6 sager), mens ændringer udgør de 10 % (1 sag).

3.2. År 2023

På landsplan udgør hjemvisninger 28,7 %, mens ændringer/ophævelser udgør 9,8 %.

Til sammenligning på det samlede socialområde i Helsingør Kommune: 86 sager, 38 % omgjorte (33 sager) – heraf blev de 29 % hjemvist (25 sager) og 9 % ændret eller ophævet (8 sager).

Herunder:

Børnehandicapområdet: 9 sager, 56 % omgjorte (5 sager) – heraf blev 44 % hjemvist (4 sager) og 11 % ændret (1 sag).

Voksenhandicapområdet: 9 sager, 22 % omgjorte (2 sager) – heraf blev 11 % hjemvist (1 sag) og 11 % ændret (1 sag).

4. Bemærkninger til udviklingen fra 2022 til 2023

4.1. Center for Børn, Unge og Familier

Der ses ingen udvikling for perioden 2022 til 2023, idet der er tale om det samme antal klagesager og omgørelsesprocent.

4.2. Center for Særlig Social Indsats

Center for Særlig Social Indsats har ingen bemærkninger, men det kan konstateres, at der er sket et fald i andelen af omgjorte sager.

4.3. Center for Sundhed og Omsorg

Center for Sundhed og Omsorg har 12 hjemviste sager. Sagerne vedrører primært serviceloven § 83 (hjemmehjælp) og serviceloven § 112 (hjælpemidler). Fordelingen er:

- 3 sager vedr. kropsbårne hjælpemidler.
- 5 sager vedr. ældreboliger
- 1 sag vedr. hjemmehjælp
- 1 sag vedr. servicehund
- 2 sager vedr. tekniske hjælpemidler

Målet er ingen hjemvisninger. Området arbejder systematisk med at sikre, at procedurer og gældende regler bliver overholdt, herunder at arbejdsgange udarbejdes samt at kvalitetskontrol udføres to gange årligt.

4.4. Adgang til bemærkninger forud for offentliggørelse

I lighed med tidligere år, havde kommunerne adgang til at komme med bemærkninger til opgørelserne, inden offentliggørelsen af Danmarkskortet. Bemærkningerne fremgår sammen med tallene.

Helsingør Kommune havde følgende bemærkninger:

4.4.1. Til opgørelsen for Børnehandicapområdet

Det er, som tidligere år, et meget lille antal sager, der bliver påklaget. Vi er bekendt med at, af de 5 sager som Ankestyrelsen har omgjort, handler de 2 af omgørelserne om samme sag.

Familierådgivningen arbejder løbende på at styrke afgørelsesområdet og sager, der sendes til Ankestyrelsen, skal altid vurderes af en jurist.

4.4.2. Til opgørelsen for Voksenhandicapområdet

Den ene af de 2 klagesager, der samlet giver en omgørelsesprocent på 22 %, var ligeså en stadfæstelsessag på flere punkter og ikke en ren omgørelsessag.

5. Behov for handlingsplan

Danmarkskortet behandles i Byrådet med en forventning om en aktiv politisk drøftelse.

Byrådet skal konkret forholde sig til, om der er behov for at udarbejde en handlingsplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling.

Der er ikke krav om, at en eventuel handlingsplan skal vedtages på et bestemt niveau i kommunen.

På baggrund af resultaterne for 2024 foreslår administrationen, at følgende elementer indgår i handleplan for 2025:

5.1. Center for Børn, Unge og Familier

Der har i 2024 været særligt fokus på ny lovgivning - Barnets lov. Det har krævet mange ressourcer fra rådgiverne. Alle har været på uddannelse, der er afholdt interne temadage og der er arbejdet med ændring af nuværende procedurer og serviceniveauer. Alt sammen med henblik på, at få implementeret den ny lovgivning i sagsbehandlingen. I 2025 vil der blive arbejdet videre med at forbedre de interne arbejdsprocedurer og arbejdsgange.

5.2. Center for Særlig Social Indsats

Der vurderes ikke at være behov for en handleplan for Center for Særlig Social Indsats. Centeret har i forvejen meget fokus på, at sikre faglig høj kvalitet i sagsbehandlingen og nedbringe omgørelsesprocenten yderligere.

Center for Særlig Social Indsats deltager stadig i Taskforcesamarbejdet i Ankestyrelsens regi.

5.3. Center for Sundhed og Omsorg

Center for Sundhed og Omsorg fastholder den igangsatte dialog med Ankestyrelsen om, at kvalificere dokumentationen i forhold til tilstrækkelige oplysninger i de konkrete sager.

Økonomi/Personaleforhold

Sagen har ikke afledte konsekvenser for økonomi eller personaleforhold.

Et arbejde med udarbejdelse af handlingsplan og opfølgning kan holdes inden for eksisterende opgaveløsning og budget.

Kommunikation/Høring/Borgerinddragelse

Høring i Handicaprådet og Seniorrådet.

Sagen forelægges:

- Omsorgs- og Sundhedsudvalget den 3. december 2024
- Social- og Beskæftigelsesudvalget den 4. december 2024
- Børne- og Uddannelsesudvalget den 5. december 2024
- Økonomi- og Erhvervsudvalget den 11. december 2024
- Byrådet den 18. december 2024

INDSTILLING

Administrationen indstiller,

at der i henhold til sagens oplysninger udarbejdes handleplan.

INDSTILLING

Administrationen indstiller,

at der foretages høring i Handicaprådet

BESLUTNINGER HANDICAPRÅDET 2022-2025 DEN 03-12-2024

Det er en kendsgerning, at omfanget af såkaldte 'mørkesager' – altså sager med fejlagtige kommunale afgørelser eller sager med ikke fyldestgørende oplysninger fra kommunen, der burde være enten ændret af Ankestyrelsen eller hjemsendt til fornyet behandling, er ganske omfattende.

Det har Handicaprådet gjort forvaltningen opmærksom på utallige gange gennem årene. På intet tidspunkt er det blevet imødegået som værende ukorrekt eller fejlagtigt.

Derfor er det stødende, at der i bilaget konkluderes: Ud fra det samlede antal årlige afgørelser, er det en meget lille del, som påklages og behandles i Ankestyrelsen.

Dermed fremstår det som en underforstået kendsgerning, at der ikke er nogen grund til at anse oplysninger om hjemsendelsesprocent og omgørelsesprocent for at være vigtig.

Der bør naturligvis i teksten gøres opmærksom på, at grunden til, at det her er alvorligt, og så alvorligt at Helsingør Kommune gennem flere år har samarbejdet med den såkaldte Taskforce for at øge kvaliteten i sagsbehandlingen naturligvis er, at der bag de numerisk få sager gemmer sig de store mørketal og dermed en utilfredsstillende situation for borgerne.

