

# **REFERAT Ældre- og Omsorgsudvalget 2022-25 d. 19-09-2022**

**Mødedato** Mandag d. 19. september 2022 kl. 18:15

**Mødested** Udvalgsværelse 2

## **Indholdsfortegnelse**

Meddelelser: fra udvalgsformand, udvalgsmedlemmer og forvaltning.....	3
Velfærdsaftalen og frisættelse af områder.....	5
Bevilling - Ny Søndervang.....	10
Praksistilsyn - Afrapportering af klager afsluttet i 2021 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område.....	12
Praksistilsyn - Social- og Ældreministeriets danmarkskort – kommunernes omgørelsesprocenter.....	16
Status 2021 Rapportering af utilsigtede hændelser.....	20

# Punkt 65: Meddelelser: fra udvalgsformand, udvalgsmedlemmer og forvaltning

00.22.00-P35-184-21

## Sagsfremstilling

### 1. Status om coronasituationen

Magistraten anmodede på mødet den 15. august 2022 forvaltningen om snarest at forelægge en aktuell status-sag om Corona-situationen i relevante udvalg. Nærværende meddelelse redegør for situationen henover sommer og sensommer 2022.

#### *Smittespredning*

Der har henover sommer og sensommer kun været registreret enkelte og sporadiske tilfælde af Covid19 i ældreplejen. Smitten har i disse tilfælde været blandt medarbejdere.

#### *Smitteforebyggelse*

Trods det generelle ophør af restriktioner som følge af Covid19 er medarbejdere på plejecentre og i hjemmeplejen, henover sommeren, blevet opfordret til at tage to ugentlige antigen-test. Pårørende/besøgende til personer over 85 år, som modtager hjemmehjælp, er blevet opfordret til at tage selvtest inden besøg. Testkit er stillet til rådighed for pårørende uden beregning. Begge forebyggende tiltag er sket i overensstemmelse med sundhedsmyndighedernes anbefalinger.

Pr 15. august 2022 har Social- og Ældreministeriet ændret anbefalingerne til testindsatsen, således:

- PCR-testordning for fast personale i ældreplejen med opfordring til test hver 14. dag.
- Mulighed for at tage en antigenselvtest ved påbegyndelse af en vagt for løst tilknyttet personale i ældreplejen, som ikke har mulighed for at få en PCR-test hver 14. dag.
- Antigenselvtestordning pr. 15. august 2022 for fast og løst tilknyttet personale på sociale tilbud med sårbare mennesker med opfordring om 1 test hver 14. dag.
- Fortsat udlevering af gratis antigenselvtest til private aktører på social- og ældreområdet til brug for test af personale og til udlevering i forbindelse med pårørendes besøg hos +85-årige på plejehjem, eller som modtager hjemmepleje.
- I relation til PCR-testordningen i ældreplejen er det aftalt mellem KL og Danske Regioner, at regionerne er ansvarlige for levering og afhentning af test, mens kommunerne er ansvarlige for at foretage test af personalet.
- 

#### *Vaccination*

Sundhedsstyrelsen anbefaler vaccination til nogle bestemte grupper:

- Alle på 50 år og derover
- Personer under 50 år i øget risiko for et alvorligt forløb
- Personale i sundheds- og plejesektoren samt dele af socialområdet med tæt kontakt til patienter i øget risiko
- Pårørende til personer i særlig øget risiko
- Gravide

Plejehjemsbeboere og personer på 85 år og derover vil få tilbudt vaccination fra midten af september. For øvrige begynder vaccinationsprogrammet mod covid-19 den 1. oktober 2022.

### 2. Vaccination af borgere i efteråret 2022 i Frederiksberg Kommune

Sundheds- og Omsorgsafdelingen er i gang med at implementere Sundhedsstyrelsens retningslinjer for vaccinationer af borgere i efteråret 2022. Aktuelt mangler fortsat enkelte elementer i retningslinjer og anbefalinger fra styrelsen.

Vaccination af borgere på plejecentre samt hjemmeboende borgere over 85 år er påbegyndt pr. 15. september, og udvides pr. 1. oktober til også at omfatte vaccination mod influenza og evt. pneumokoksygdom. Endvidere påbegyndes pr. 1. oktober vaccination mod influenza, COVID-19 og pneumokoksygdom for alle borgere over 50 og øvrige målgrupper.

Det er de praktiserende læger, som varetager vaccination på plejecentrene, mens vaccination af hjemmeboende borgere over 85 år varetages af Region Hovedstadens vaccinationscentre. Kommunens opgave er i den forbindelse at forestå

fremfølgning samt transport af borgere, der ikke selv kan transportere sig til et af de 50 vaccinationssteder, som Regionen opretter.

Det er sundhedsmyndighedernes vurdering, at det ikke er sundhedsfagligt hensigtsmæssigt at starte influenzavaccinen op tidligere end 1. oktober, men at der samtidig er behov for at påbegynde COVID-19 vaccinationerne af de ældste borgere hurtigst muligt. Dette medfører, at borgere på plejecentrene vil blive vaccineret i to tempi.

Hjemmeboende borgere over 85 kan eventuelt vælge at vente til efter 1. oktober, og dermed kunne modtage alle tre vacciner samtidig.

#### *Hjælp til vaccination af hjemmeboende borgere i Frederiksberg Kommune*

Vaccinationsopgaven for hjemmeboende borgere over 65 år med behov for hjælp varetages af Region Hovedstadens vaccinationsteam med hjælp fra Sundheds- og Omsorgsafdelingen. Sidstnævnte med understøttelse fra Visitation og Hjælpemidler samt Hjemmeplejen.

Understøttelsen vil ske i form af:

- Kontakttelefon til henvendelser fra borgere, som har behov for hjælp til vaccinationer.
- Håndtering af henvendelser fra borgere over 85 år, som har ret til en COVID-19 vaccination fra d. 15. september om muligheden for at modtage både COVID-19-, influenza- og pneumokokvaccination samtidig efter 1. oktober samt om muligheden for hjælp til transport.
- Håndtering af henvendelser fra borgere over 65 år om mulighed for hjælp til transport til vaccinationssted.
- Hjemmeplejen identificerer borgere, som har behov for hjemmevaccination af regionens vaccinationsteam.
- Borgere over 65 år, som efter 4 uger ikke har bestilt tid til vaccination, jf. lister fra Statens Serum Institut, kontaktes af kommunen og gøres opmærksom på muligheden for vaccination og evt. hjælp til transport hertil. Visitation og Hjælpemidler varetager denne opgave. Borgeren skal kontaktes én gang.
- Plejecentrene Dronning Anne-Marie Centret og Østervang sørger for tilbud om vaccination af borgere tilknyttet deres respektive aktivitetscentre.

#### *Vaccination af sundheds- og plejepersonale*

Sundheds- og plejepersonale vil pr. 1. oktober have mulighed for vaccination via [www.vacciner.dk](http://www.vacciner.dk) samt udfyldelse af en tro og love-erklæring. Det bemærkes, at denne målgruppe ikke er mulig at udsøge fra centralt hold, hvorfor de ikke vil modtage invitation til vaccination i e-boks (med mindre de tilhører de generelle, aldersmæssige målgrupper, hvor vaccination anbefales).

Udgifter forbundet med hjælp til vaccinationsopgaven

Kommunens udgifter forbundet med hjælp til borgere, som i forbindelse med vaccination har behov for hjælp til f.eks. tidsbestilling, transport, ledsagelse, opringning m.v., jf. opgaverne beskrevet ovenfor, refunderes inden udgangen af 2022 fra centralt statsligt hold.

# Punkt 66: Velfærdsaftalen og frisættelse af områder

00.01.00-A00-38-22

## Resume

Regeringen og KL og derefter et flertal af Folketingets partier har indgået aftale om, at kommunerne kan sættes fri fra regler på dagtilbuds-, skole-, ældre- eller beskæftigelsesområdet. Den enkelte kommune kan kun blive frisat indenfor ét område.

Magistraten behandlede sagen den 8. august 2022. Her blev det besluttet at arbejde videre med muligheden for at blive frisat på enten dagtilbuds-, skole- eller ældreområdet.

Forvaltningen har vurderet potentialet ved en frisættelse på hver af de tre områder. Forvaltningen indstiller, at Magistraten beslutter, at Frederiksberg Kommune indgiver interessetilkendegivelse for at blive frisat på ældreområdet. Kommunerne skal oplyse, om de ønsker frisættelse og indenfor hvilket område senest den 30. september 2022. KL har gjort opmærksom på, at man som kommune også kan melde en 2. prioritet ind. Sagen forelægges til beslutning.

## Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. indstiller, at Frederiksberg Kommune indgiver interessetilkendegivelse for at blive frisat på ældreområdet, men tager ikke stilling til, hvad der skal være Frederiksberg Kommunes 2. prioritet,
2. indstiller, at forvaltningen gives bemyndigelse efter magistratsbehandlingen til at ekspedere beslutningen under hensyn til fristen den 30. september 2022, og
3. er opmærksom på, at der fortsat skal være retssikkerhed og ligebehandling på området, og indstiller, at forvaltningen går i dialog med Social- og Ældreministeriet om, at de eventuelle konsekvenser, som en eventuel frisættelse på ældreområdet vil kunne have for forskellighed og retssikkerhed i ydelser til borgerne, bliver et fokuspunkt i monitoreringen.
4. Indstiller, at både private og selvejende institutioner kan blive frisat på samme vilkår som de kommunale enheder.

## Indstilling

Direktionen indstiller, at udvalget

1. indstiller, at Frederiksberg Kommune indgiver interessetilkendegivelse for at blive frisat på ældreområdet med dagtilbudsområdet som 2. prioritet, og at
2. indstiller, at forvaltningen gives bemyndigelse efter magistratsbehandlingen til at ekspedere beslutningen under hensyn til fristen den 30. september 2022.

## Sagsfremstilling

I forbindelse med aftalen om kommunernes økonomi for 2023 er det besluttet, at kommunerne kan sættes fri fra regler på dagtilbuds-, skole-, ældre- eller beskæftigelsesområdet. Den enkelte kommune kan kun blive frisat indenfor ét område. Formålet er at imødekomme de udfordringer, som velfærdssamfundet står over for, herunder arbejdskrafts- og rekrutteringsudfordringer på de store velfærdsområder, ved at nytænke den måde, den offentlige sektor styres og ledes på. Målet er at gøre den offentlige sektor mere ubureaukratisk og fleksibel, så der skabes størst mulig kvalitet for borgerne med de ressourcer, der er til rådighed.

Med velfærdsaftalen sikres kommunerne større frihed til at tilrettelægge velfærden på baggrund af en bred inddragelse og dialog med borgere og medarbejdere. Ved at gentænke styringskæden forventer aftaleparterne, at arbejdsglæden styrkes, og at der kan frigøres tid til kerneopgaven hos ledere og medarbejdere.

Den 8. august 2022 (pkt. 235) behandlede Magistraten en sag vedr. frisættelse fra regler på dagtilbuds-, skole-, ældre- eller beskæftigelsesområdet.

Et flertal i Magistraten (borgmesteren, Gunvor Wibroe, Nikolaj Bøgh, Alexandra Desso, Merete Winther Hildebrandt, Helle Sjelle, Laura Lindahl, Lone Loklindt, Freja Fokdal og Jan E. Jørgensen) tiltrådte, at Frederiksberg Kommune ikke indgiver interessetilkendegivelse for at blive frisat på beskæftigelsesområdet bl.a. under henvisning til, at ydelsesområdet ikke vil være omfattet af en frisættelse.

Et mindretal i Magistraten (Mette Bang Larsen, Pelle Dragsted og Lotte Kofoed) tilkendegav, at Enhedslisten og SF ønskede, at der søges om frisættelse på beskæftigelsesområdet, da det er et område, hvor mange borgere igennem en årrække har tilkendegivet stor utilfredshed og behov for forandring.

Magistraten anmodede forvaltningen om en ny sag, der kan understøtte beslutningen om, hvilket af de øvrige velfærdsområder, som Frederiksberg Kommune skal tilkendegive interesse om at blive frisat på.

Et flertal i Magistraten (borgmesteren, Gunvor Wibroe, Nikolaj Bøgh, Alexandra Dessoj, Merete Winther Hildebrandt, Helle Sjelle, Laura Lindahl, Lone Loklindt, Freja Fokdal og Jan E. Jørgensen) ønskede, at sagsfremstillingen fsva. ældreområdet bl.a. skal fokusere på sikring af borgernes retssikkerhed, muligheden for at frisættelse også kan vedrøre ydelser på sundhedsområdet og øget brug af frit-valg, herunder tilkøb af ydelser, samt øget samarbejde med private leverandører.

Magistraten anmodede om, at MED-organisationens evt. holdninger fremgår i sagen for de respektive udvalg.

Nedenfor præsenteres de ønskede yderligere perspektiver til brug for beslutning om frisættelse for Frederiksberg Kommune. På baggrund af den oprindelige sagsfremstilling og præsentationen af de yderligere perspektiver i den supplerende sagsfremstilling foreslår forvaltningen, at såfremt der er politisk ønske om frisættelse, at der indgives interesstilkendegivelse herom på ældreområdet. Det bemærkes, at KL har gjort opmærksom på, at man som kommune har mulighed for at melde en 2. prioritet ind, såfremt kommunen ikke kan få frisættelse på det ønskede område.

#### Ældreområdet

Ældreområdet står over for store udfordringer i de kommende år. Udrulning af det nære sundhedsvæsen, hvor opgaver flytter fra hospitalerne og over til kommunerne, vil stille nye krav samtidig med, at kommunerne står over for store rekrutteringsvanskeligheder. Det kalder på nye måder at organisere arbejdet og opgaveløsningen på.

Med henblik på at styrke fundamentet for de kommende års strategiske beslutninger er det i forbindelse med Budget 2023 besluttet at foretage en analyse af det lokale sundhedsvæsen samt af sektorovergange mellem det kommunale og regionale sundhedsvæsen.

Ældreområdet har gennemført og har fortsat mange udviklings- og forbedringsprojekter samt kvalitetsudviklingstiltag, som har haft positiv effekt, og som der har været interesse for at kopiere i andre kommuner. En frisættelse vil give ledere og medarbejdere yderligere mulighed for at afprøve anderledes organisering, anderledes måder at gribe og løse opgaver på eller hvad, der måtte findes relevant og nødvendigt indenfor rammen af en frisættelse.

Ved at give større frihed, medbestemmelse og ansvar til medarbejdere og ledere kan deres faglige kompetencer i højere grad komme i spil. Det styrker arbejdet med kerneopgaven og kan bidrage til arbejdsglæde. En frisættelse forudsætter, at der er tillid til, at medarbejdere og ledere tæt på borgerne kan bruge deres særlige viden til at finde gode og bæredygtige løsninger, og at et vist kontroltab på alle niveauer accepteres.

Det konkrete arbejde med en frisættelse skal bygge på og tage udgangspunkt i medarbejdernes viden, erfaringer og engagement. Igangsættelse af konkrete udviklingstiltag vil være frivillige for de enkelte institutioner og skal bygge på medarbejdernes engagement. Arbejdet vil kræve meget tid men er samtidig en chance for at give medarbejderne øget faglighed samt anerkendelse. Erfaringen fra de kommuner, der allerede er frisat, viser ifølge VIVE, at udviklingsarbejdet har skabt ny energi blandt medarbejdere og ledere. Sønderborg Kommune er et nyligt eksempel på en kommune, som har arbejdet succesfuldt med at eliminere unødigt administration og dokumentation uden formel frisættelse, hvilket har sparet tid hos frontpersonalet.

En eventuel frisættelse ændrer ikke ved, at borgerne fortsat skal have den hjælp, der modsvarer deres behov, ligeledes skal ikke-begunstigende afgørelser fortsat gives skriftligt og kan ankes. Det foreslås, at borgerrådgiveren inddrages løbende for at sikre fokus på borgernes retssikkerhed og ligebehandling lige som klagesager følges tæt. En frisættelse med disse forholdsregler vurderes ikke at sætte borgerens retssikkerhed i fare, men den større frihed vil i sin natur betyde, at borgerens behov kan blive dækket på forskellige måder afhængigt af valg af leverandør eller plejecenter.

Velfærdsaftalerne indeholder endvidere en række begrænsninger; de såkaldte hegnspele:

- Kommunerne har fortsat ansvar for, at der føres tilsyn med ældreområdet
- Af hensyn til borgerens retssikkerhed skal der fortsat udarbejdes skriftlige afgørelser. Mindre justeringer m.v. kan dog friholdes
- De nuværende regler om magtanvendelse fastholdes
- Reglerne om plejevederlag ved pasning af døende fastholdes

- For at understøtte borgernes frie valg fastholdes plejehjemsoversigten
- Borgerne skal fortsat kunne vælge at modtage praktisk hjælp, personlig pleje m.v. fra minimum to leverandører
- Kommunerne skal fortsat have et Ældreråd

Frisættelse fra nationale regler løber over 3 år. Udover de nationale regler har Frederiksberg Kommune en række lokale regler og arbejdsgange. I forbindelse med en frisættelse kan disse genbesøges for at afdække, om der er områder, der bør ændres.

Forvaltningen foreslår, at alle områder og institutioner på ældreområdet inviteres til at komme med forslag til udviklingstiltag foranlediget af en frisættelse. Herved sikres, at udviklingsarbejdet bygger på medarbejdernes viden og engagement. Efterfølgende afklares, om aktiviteten, såfremt den vurderes at have potentiale, ligger indenfor lovgivningens rammer. Meget af det arbejde, der sker på ældreområdet, er dog reguleret af Sundhedsloven og ligger derfor i første omgang uden for rammen for en frisættelse.

Resultatet og effekten af en udviklingsaktivitet kan ikke fastlægges på forhånd. Ved at lade udviklingsaktiviteterne bygge på lokale ønsker og interesser, kan de testes i mindre skala og som prøvehandlinger. Efterfølgende kan aktiviteten udrulles, såfremt erfaringerne er positive. Det forventes dog ikke, at alle resultater kan kvantificeres og gøres målbare.

Forvaltningen foreslår, at der tages kontakt til de private leverandører af hjemmehjælp, så de får mulighed for at indgå i arbejdet med at udvikle den fremtidige organisering omkring en hjemmepleje med færre proceskrav etc. Dialogen vil samtidig være en anledning til at få nye vinkler på integreret pleje på tværs af private leverandører og den kommunale sygepleje. Ved at inddrage de private leverandører, og lade dem differentiere deres tilbud endnu mere gennem en frisættelse, styrkes det frie valg på ældreområdet. Det samme gør sig gældende for de plejecentre, der er selvejende eller på kontrakt.

SSA Område MED har på ordinært møde den 2. september 2022 samt på ekstraordinært møde den 12. september 2022 drøftet muligheden for frisættelsesforsøg på ældreområdet. SSA Område MED bemærker, at det vil kræve betydelige ressourcer af ledelse og medarbejdere centralt og ude i de lokale institutioner at blive friset på ældreområdet og ser det som u hensigtsmæssigt at iværksætte et så omfattende tiltag i en tid, hvor der aktuelt bruges mange ressourcer på udviklingen af det nære sundhedsvæsen, ligesom budget 2023 betyder væsentlige ændringer på ældreområdet. Det noteres, at det er vigtigt, at der afsættes de rette ressourcer til en eventuel frisættelse, og at forventningerne til den mulige effekt er realistiske. SSA Område MED bemærker også, at en frisættelse kan medføre øget ulighed for borgerne og har svært ved at se, hvordan en frisættelse fra statslige regler alene kan give væsentlige ændringer grundet hegnsplene. Der er et ønske om en tæt og løbende inddragelse af de lokale arbejdspladser, hvis området frisættes. SSA Område MED har desuden en række specifikke bemærkninger til forslaget, som fremgår af høringsvaret vedlagt i bilag 4.

Det understreges på baggrund af område MEDs bemærkninger, at en evt. frisættelse af ældreområdet vil ske i tæt dialog med medarbejdere og MED-organisationen. Ledelsen er desuden opmærksom på, at en frisættelse ikke må føre til øget ulighed for borgerne, selv om frisættelse kan give øget forskellighed..

For en uddybning henvises til bilag 1.

#### Dagtilbudsområdet

Med en frisættelse på dagtilbudsområdet vil kommunen ikke længere skulle følge de proces- og formkrav, som ligger i den pædagogiske læreplan, ligesom kommunen vil blive friset i forhold til at gennemføre sprogvurdering og sprogstimulering samt at skulle tilbyde et sundt frokostmåltid. Derudover vil kommunen blive friset for en række formkrav som offentliggørelse af retningslinjer for optagelse, udmeldelse m.v.

Der er samtidig fastsat en række hegnsplene på dagtilbudsområdet, som kommunerne skal overholde ved en evt. frisætning. Det drejer sig om følgende:

- Tilsyn
- Anvisning af dagtilbudspladser
- Tilskud og etableringsret for private institutioner
- Regler for tilskud og forældrebetaling
- Forsyningsforpligtigelse
- Pasningsgaranti
- Regler om børneattester
- Dansk som hovedsprog
- Plads i dagtilbud i en anden kommune
- Klageadgang til Ankestyrelsen

- Derudover skal kommunerne fortsat sikre at de børn, der har behov, får den nødvendige støtte i dagtilbuddene.

Forvaltningen påpeger, at der allerede er taget en række udviklingsinitiativer på dagtilbudsområdet, navnlig strategi for kvalitet i dagtilbud og tidlig forebyggende indsatser, som indsatsen bør koncentrerer om, og som ikke vil blive lettet, selvom området bliver frisat.

Muligheden for en frisættelse har været drøftet i BUO's Område-MED den 31. august 2022. Område-Med tilkendegav, at der ikke er interesse i at deltage i velfærdsaftalerne fsva skole- og dagtilbudsområdet, idet der allerede er meget i gang på områderne, som er vigtigt at fokusere på. BUO's Område-MED er den 14. september 2022 blevet hørt skriftlig fsva. ansøgning om dagtilbud som 2. prioritet. I den forbindelse har BUO's Område-MED tilføjet, at man er bekymret for, at det vil resultere i en ressourcekrævende, "alt for lokal & tilfældig" og usystematisk drift af området, samt at det vil forstyrre alle de gode tiltag som dagtilbuddene i dag arbejder med.

Forvaltningen foreslår, at en eventuel frisættelse på dagtilbudsområdet tilrettelægges således, at Børneudvalget – hvis kommunen frisættes på dagtilbudsområdet - træffer beslutning om en række områder og undertemaer inden for hvilke, der skal arbejdes med frisættelse.

For en uddybning henvises til bilag 2.

### Skoleområdet

En evt. frisættelse af skoleområdet skal komme den enkelte skole til gode, så ledere og det undervisende personale får betydelig frihed til at tilrettelægge skolerne efter lokale ønsker og behov til gavn for eleverne og deres forældre. Skolebestyrelser, forældre, elever og medarbejdere bør inddrages aktivt i de lokale processer med at skabe nye løsninger. Også elevrådene vil spille en vigtig rolle.

For at sikre børn og forældres rettigheder er det ikke muligt at afskaffe alle regler. Derfor er der fastsat nogle hegnspæle, som forsøgskommunerne fortsat skal overholde.

- Der skal fortsat arbejdes med afsæt i folkeskolens formålsparagraf
- Vederlagsfri optagelse på en folkeskole
- Undervisningspligtens indtræden
- Frit valg af skole
- Den nødvendige støtte i undervisningen
- Børneattester
- Afholdelse afgangsprøver
- Vurdering af elevernes uddannelsesparathed
- Et godt undervisningsmiljø
- Elevråd
- Skolebestyrelsens tilsyn
- Klageadgang til Ankestyrelse og Klagenævnet for Specialundervisning

Forvaltningen vurderer, at der er behov for at holde fokus og ressourcer på skoleområdet for at sikre, at kommunen kan komme i mål med følgende tre større igangværende forandringsprocesser:

- Implementering af 'Fremtidens skole 2030'
- 'Vision og hverdag', et løft af de sårbare elever i folkeskolen
- Implementering af mellemformer

Muligheden for en frisættelse har været drøftet i BUO's Område-MED den 31. august 2022. Område-Med tilkendegav, at der ikke er interesse i at deltage i velfærdsaftalerne fsva skole- og dagtilbudsområdet, idet der allerede er meget i gang på områderne, som er vigtigt at fokusere på.

Forvaltningen foreslår, at en eventuel frisættelse på skoleområdet tilrettelægges således, at Undervisningsudvalget – hvis kommunen frisættes på skoleområdet - træffer beslutning om en række områder og undertemaer inden for hvilke, der skal arbejdes med frisættelse.

For en uddybning henvises til bilag 3.

## **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser, men igangsættelse vil have ressourcemæssige konsekvenser i forvaltningen og på berørte decentrale institutioner.

Efter at regeringen har taget stilling til kommunernes ønsker og fordelt frisættelsesområder på landsplan, vil forvaltningen vende tilbage med en sag, hvor der redegøres nærmere for detaljerne omkring en frisættelse; herunder for det medfølgende ressourcetræk i såvel drift som administration. Forvaltningen forventer, at deltagelse i frisættelsesforsøget kan indeholdes indenfor det valgte områdes egen ramme.

## **Borgmesterpåtegning**

Nej

## **Behandling**

Børneudvalget den 19. september 2022, Undervisningsudvalget den 19. september 2022, Ældre- og Omsorgsudvalget den 19. september 2022. Magistraten den 26. september 2022. Kommunalbestyrelsen den 3. oktober 2022.

## **Bilag**

Bilag 1 - Frisættelse for statslig regulering på ældreområdet

Bilag 2 - Frisættelse på dagtilbudsområdet

Bilag 3 - Frisættelse skoleområdet 5.9.22

Bilag 4 - Høringssvar SSA Område MED

Bilag 5 - Høringssvar fra BUO Område-MED

# Punkt 67: Bevilling - Ny Søndervang

01.00.00-P00-2-18

## Resume

Søndervang står over for at skulle moderniseres i nye rammer i et Nyt Søndervang med boliger til både plejecenter og botilbud jævnfør Masterplanen for modernisering af plejeboliger og den Sociale Masterplan. Dertil etableres faciliteter målrettet energi og bæredygtighed (bl.a. Klimaskole). Kommunalbestyrelsen godkendte licitationsresultat og forhandlingsmandat for projektet den 24. januar 2022 (sag nr. 13, lukket punkt) og Frederiksberg Kommune indgik på denne baggrund aftale med totalentreprenørteamet Hansson & Knudsen primo februar 2022 omkring opførsel af projektet.

Projektets økonomiske rammer er godkendt af Kommunalbestyrelsen og indarbejdet i kommunens budgetter dels i forbindelse med vedtagelsen af plejeboligmasterplanen samt i forbindelse med vedtagelsen af Budget 2019 og Budget 2020 og på konkrete sager (senest godkendelse af licitationsresultatet den 24. januar 2022 (sag nr. 13, lukket punkt). Med denne sag meddeles anlægsbevilling til dækning af udgifterne til projektering i perioden januar 2022 og frem mod vedtagelsen af Skema B primo 2023. Midlerne frigives af det i kommunens budget afsatte rådighedsbeløb til projektet.

## Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. indstiller, at der meddeles anlægsbevilling på 6,9 mio. kr. til opførelse af servicearealerne vedr. plejecenteret Ny Søndervang finansieret af det afsatte rådighedsbeløb til formålet på 3,2 mio. kr. i 2022 og 34,2 mio. kr. i 2023.
2. indstiller, at der meddeles anlægsbevilling på 34,6 mio. kr. til opførelse af boligarealerne vedr. plejecenteret Ny Søndervang finansieret af det afsatte rådighedsbeløb til formålet på 12,9 mio. kr. i 2022 og 175,7 mio. kr. 2023.

## Indstilling

Social-, Sundheds-, og Arbejdsmarkedsområdet indstiller,

1. at der meddeles anlægsbevilling på 6,9 mio. kr. til opførelse af servicearealerne vedr. plejecenteret Ny Søndervang finansieret af det afsatte rådighedsbeløb til formålet på 3,2 mio. kr. i 2022 og 34,2 mio. kr. i 2023.
2. at der meddeles anlægsbevilling på 34,6 mio. kr. til opførelse af boligarealerne vedr. plejecenteret Ny Søndervang finansieret af det afsatte rådighedsbeløb til formålet på 12,9 mio. kr. i 2022 og 175,7 mio. kr. 2023.

## Sagsfremstilling

### Baggrund:

Søndervang står over for at skulle moderniseres i nye nye rammer i et Nyt Søndervang med boliger til både plejecenter og botilbud jævnfør henholdsvis 'Masterplanen for Modernisering af Plejeboliger' og 'Den Sociale Masterplan'. Dertil etableres faciliteter målrettet energi og bæredygtighed (blandt andet Klimaskole og Klimakøkken).

Kommunalbestyrelsen godkendte byggeprogram for opførsel af Ny Søndervang den 15. marts 2021 (sag nr. 103). Det nye byggeri skal etableres på Frederiksberg Forsynings grund på det areal, der hidtil har været anvendt til administration, opbevaring mv. Kommunalbestyrelsen godkendte køb af grund den 30. august 2021 (sag nr. 301, lukket punkt).

Kommunalbestyrelsen godkendte licitationsresultatet for Ny Søndervang og forhandlingsmandatet for den kommende forhandlingsfase med totalentreprenøren den 24. januar 2022 (sag nr. 13, lukket punkt). Frederiksberg Kommune indgik på denne baggrund en betinget totalentreprisefortale med totalentreprenørteamet Hansson & Knudsen primo februar 2022 omkring opførsel af projektet. Aftalen er betinget af et godkendt Skema B.

Frederiksberg Kommunes bygherrerådgiver på projektet er Arkitema/Cowi.

### Frigivelse af midler til projektering, bygherrerådgivning og administrative omkostninger

I perioden januar 2022 og frem mod vedtagelsen af Skema B forventeligt januar/februar 2023 søges der om frigivelse af midler til projektering og bygherrerådgivning, samt midler til intern projektledelse i By-, Byggeri- og Ejendomme.

Den samlede bevilling er fordelt på posterne projektering, rådgivning og administrative omkostninger. Fordelingen fremgår nedenfor:

**Mio. kr.**

**Bolig inkl. moms**

**Service ex. moms**

Projektering	32,9	6,56
Rådgivning eksternt	1,21	0,24
Adm. omkostninger	0,52	0,1
<b>I alt</b>	<b>34,6 mio. kr.</b>	<b>6,9 mio. kr.</b>

### **Fremadrettet proces**

Lokalplanen forventes politisk behandlet af Kommunalbestyrelsen den 14. november 2022.

Skema A forelægges til politisk godkendelse forventeligt december 2022. Skema B godkendes administrativt forventeligt januar 2023, hvor byggetilladelsen forventeligt også godkendes.

Første spadestik forventes at finde sted primo 2023 efter godkendelsen af henholdsvis byggetilladelsen og Skema B. Der forelægges derfor en sag til politisk beslutning forventeligt februar 2022 i forlængelse af den administrative godkendelse af Skema B med henblik på frigivelse af det resterende afsatte rådighedsbeløb til dækning af udgifterne til selve udførselsfasen af byggeriet.

Dertil forelægges en separat sag til politisk beslutning forventeligt primo 2024 med henblik på frigivelse af det i budgettet afsatte rådighedsbeløb til inventar.

### **Økonomi**

Såfremt indstillingen tiltrædes, meddeles henholdsvis anlægsbevilling på:

- 6,9 mio. kr. i skattefinansierede udgifter til servicearealerne på plejecenteret Ny Søndervang. Den samlede anlægsbevilling vil herefter udgøre 8,8 mio. kr. finansieret af det til formålet afsatte rådighedsbeløb i 2022 og 2023.
- 34,6 mio. kr. i lånefinansierede udgifter til boligarealerne på plejecenteret Ny Søndervang. Der oprettes byggekredit i byggeperioden, hvorefter tilbagebetaling af det samlede lån finansieres af beboernes lejebetaling, når byggeriet er færdiggjort. Den samlede anlægsbevilling vil herefter udgøre 41,3 mio. kr finansieret af det til formålet afsatte rådighedsbeløb i 2022 og 2023.

Ved en fejl har der ikke været søgt om anlægsbevilling på projektet vedr. udgifter afholdt i 2022. Det beløber sig til i alt 2,0 mio. kr. på servicedelen og 11,6 mio. kr. på boligdelen. Disse midler indgår i de samlede beløb, som søges anlægsbevillet med denne sag.

Der vil desuden blive forelagt bevillingssag vedr. den resterende del af rådighedsbeløbet, efter Skema B er godkendt, forventeligt i 1. halvår 2023.

### **Borgmesterpåtegning**

Det bemærkes, at anlægsprojektet er igangsat, før der er givet anlægsbevilling fra kommunalbestyrelsen. Der er tale om en teknisk fejl, som i praksis ikke har haft nogen betydning for midlernes anvendelse.

### **Behandling**

- 19. september 2022 - Ældre- og omsorgsudvalget og Socialudvalget
- 26. september 2022 - Klima- Plan og Boligudvalget
- 3. oktober 2022 - Magistraten
- 10. oktober - Kommunalbestyrelsen

### **Bilag**

Bevilling - Servicedel

Bevilling - Boligdel

# Punkt 68: Praksistilsyn - Afrapportering af klager afsluttet i 2021 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område

00.00.00-K00-2-21

## Resume

Ældre- og Omsorgsudvalget får en gang årligt forelagt en sag vedrørende behandling og afrapportering af klager. Afrapporteringen omfatter klager over forvaltningens afgørelser behandlet af Ankestyrelsen (realitetsklager) og centralt modtagne klager over sagsbehandlingen stilet til borgmester, udvalgsformand, direktør, vicedirektør eller sundheds- og omsorgschef (formalitetsklager).

Denne sag vedrører klager afsluttet i 2021. Sagen har til formål, at give et overblik over omfanget og karakteren af klager, at styrke forvaltningens fokus herpå og dermed i sidste ende borgerens retssikkerhed.

Antallet af formalitetsklager i 2021 er stort set uændret, mens antallet af realitetsklager er faldet, og opgørelsen viser generelt at kvaliteten i sagsbehandlingen er tilfredsstillende, at der træffes korrekte afgørelser, og at Frederiksberg Kommune ligger lidt bedre end landsgennemsnittet.

Sagen forelægges til udvalgets orientering med henblik på efterfølgende orientering til Ældrerådet og Handicaprådet.

## Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tog sagen til efterretning og
2. godkendte, at sagen sendes til Ældrerådet og Handicaprådet til orientering

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tager sagen til efterretning, og
2. godkender, at sagen sendes til Ældrerådet og Handicaprådet til orientering

## Sagsfremstilling

Ældre- og Omsorgsudvalget får en gang årligt forelagt en sag vedrørende behandling og afrapportering af klager. De årlige sager om afrapportering af klager omfatter:

- Realitetsklager, dvs. klager over afgørelser truffet af forvaltningen, som er behandlet af Ankestyrelsen.
- Centralt modtagne formalitetsklager, dvs. klager over sagsbehandlingen/kommunens service, som er stilet til borgmester, udvalgsformand, direktør, vicedirektør eller sundheds- og omsorgschef

For så vidt angår decentralt modtagne formalitetsklager (dvs. formalitetsklager modtaget i Socialafdelingen – enten hos myndighed eller hos udfører) håndteres og besvares disse i de enkelte enheder.

Denne afrapportering vedrører klager, der er afsluttet i 2021.

Det samlede antal klager for 2021 og 2020 er:

År	2021	2020
Realitetsklager behandlet af Ankestyrelsen	50	62
Centralt modtagne formalitetsklager	30	27

Den enkelte klages årsag og resultat er vist skematisk i bilag 1 og 2. Denne form gør det muligt at danne sig overblik over fremtrædende klagepunkter på de enkelte hovedområder, samt om klagerne fx har givet anledning til beklagelse eller indskærpelse af praksis i de pågældende enheder.

Derudover angives i bilag 3-7 en skematisk oversigt over resultatet af klager vedrørende centralt modtagne formalitetsklager omhandlende kategorien service.

I det omfang der i øvrigt måtte opstå sager, som vedrører kvaliteten af forvaltningens sagsbehandling, fx på baggrund af principielle praksisændrende afgørelser fra domstolene eller Ankestyrelsen eller i forbindelse med sager af særlig aktualitet, bliver udvalget orienteret særskilt herom.

#### Antal af henvendelser

Sundheds- og Omsorgsafdelingen behandler og håndterer hver dag en lang række telefoniske og personlige henvendelser. Der træffes afgørelser og leveres praktisk indsats for borgerne i eget hjem, på plejecenter mv. - i alt ca. 2.000 afgørelser i kvartalet. Antallet af klager skal derfor holdes op imod denne daglige indsats med berøringsflader til mange borgere på forskellig vis.

#### Formål med klagebehandling

De primære formål med klagesagsbehandlingen er:

- At sikre en korrekt og kvalificeret behandling af sagerne, herunder foretage relevant tilpasning af praksis i forhold til Ankestyrelsens afgørelser.
- At sikre en lærings- og evalueringskultur, herunder en god dialog og kommunikation med borgerne, således at formalitetsklager i videst muligt omfang undgås både i forhold til den konkrete borger, og desuden for at tiden og ressourcerne kan koncentreres om kerneopgaven.

#### Realitetsklager behandlet af Ankestyrelsen

Ankestyrelsen træffer afgørelse i sager, hvor en borger har klaget over kommunens afgørelse (realitetsklager), og hvor kommunen ikke giver borgeren fuldt medhold i klagen. På Ældre- og Omsorgsudvalgets område drejer det sig fx om afgørelser vedrørende omfanget af hjemmehjælp eller bevilling af hjælpemidler.

I realitetsklager kan Ankestyrelsen træffe afgørelse om at hjemvise, ændre eller stadfæste kommunens afgørelse.

Hjemviste sager er sager, der bliver hjemvist til fornyet vurdering og afgørelse i kommunen. Det kan for eksempel skyldes manglende oplysninger i en sag, ligesom der også efter sagens oversendelse til Ankestyrelsen kan være tilgået sagen nye oplysninger af væsentlig betydning for sagens afgørelse. Den fornyede sagsbehandling i kommunen behøver ikke betyde, at kommunens sagsbehandling fører til ændret afgørelse.

Ændrede sager, er sager hvor Ankestyrelsen ændrer kommunens afgørelse, fordi styrelsen helt eller delvist er uenige i kommunens afgørelse.

Stadfæstede sager, er sager hvor Ankestyrelsen fastholder kommunens afgørelse, fordi styrelsen er enig i kommunens afgørelse.

Derudover opererer Ankestyrelsen i ”danmarkskortet” også med et begreb, der hedder omgjorte sager. Danmarkskortet er Ankestyrelsens opgørelse over omgjorte sager, og omgjorte sager er både hjemviste og ændrede afgørelser.

Ankestyrelsen har behandlet 50 klagesager på Ældre- og Omsorgsudvalgets område i 2021. Af de 50 sager har Ankestyrelsen stadfæstet kommunens afgørelse i 39 af sagerne, ændret kommunens afgørelse i 3 af sagerne og hjemvist 8 af sagerne til fornyet behandling i kommunen. Til sammenligning behandlede Ankestyrelsen i 2020 62 klagesager. Der henvises til tabel 1 i bilag 1.

Stadfæstelsesprocenten i 2021 er på 78 pct., mens den i 2020 var på 81 pct. Landsgennemsnittet for 2021 er på 75 pct.

Ændringsprocenten i 2021 er på 6 pct., mens den i 2020 var på 5 pct. Landsgennemsnittet for 2021 er på 5 pct.

Stadfæstelsesprocenten er lidt lavere end sidste år (3 procentpoint), mens ændringsprocenten er marginalt lavere (1 procentpoint). Samlet set viser stadfæstelsesprocenten og ændringsprocenten for 2021 således fortsat, at lovgivningen bliver fulgt, og at der i langt de fleste sager bliver truffet korrekte afgørelser med fyldestgørende begrundelser.

Hjemvisningsprocenten i 2021 er på 16 pct., mens den i 2020 var på 15 pct. Landsgennemsnittet for 2021 er på 20 pct.

Hjemvisningsprocenten er således steget med 1 procentpoint fra 2020 til 2021 men ligger 4 procentpoint under landsgennemsnittet.

Sundheds- og Omsorgsafdelingen ligger således samlet set bedre end landsgennemsnittet, da flere afgørelser fastholdes, færre afgørelser hjemvises mens niveauet for ændringer stort set er på niveau med landsgennemsnittet.

Sundheds- og Omsorgsafdelingen har gennem de seneste år haft et generelt fokus på borgerens retssikkerhed. Forvaltningen hæfter sig ved, at Sundheds- og Omsorgsafdelingen i de fleste sager, der bliver påklaget, træffer afgørelser, der bliver stadfæstet i Ankestyrelsen. Ligesom antallet af Ankestyrelsens hjemvisninger ligger under niveauet for landsgennemsnittet og antallet af ændrede afgørelser er lavt og på niveau med landsgennemsnittet. Det viser, at lovgivningen bliver fulgt, og at der i langt de fleste sager bliver truffet korrekte afgørelser med fyldestgørende begrundelser.

Forvaltningen vil fortsat arbejde målrettet med kvaliteten i afgørelserne og herunder minimere hjemvisningsafgørelserne fra Ankestyrelsen. Dette både af hensyn til borgerne, som ved hjemvisninger må vente længere tid på at få en endelig afgørelse i deres sag, og af hensyn til ressourceforbruget i forvaltningen. Det er ikke et mål i sig selv at undgå, at afgørelser bliver ændret i Ankestyrelsen, da praksis i mange tilfælde fastlægges gennem Ankestyrelsens prøvelse af forvaltningens skøn i konkrete sager. Det er derfor en vigtig del af forvaltningens arbejde med klagesager at medvirke til at afklare tvivlsspørgsmål vedrørende lovførelsen på de enkelte områder.

Der henvises til bilag 1 for en uddybende gennemgang af klagesager behandlet i Ankestyrelsen.

#### Centralt modtagne formalitetsklager

De centralt modtagne klager (formalitetsklager) er stilet til borgmester, direktør, udvalgsformand eller vicedirektør/sundheds- og omsorgschef og kan fx angå ventetid på plejebolig, utilfredshed med genoptræningstilbud eller servicen på et plejecenter, fx kvaliteten af den leverede mad.

Der er modtaget 30 centrale klager i 2021 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område. Til sammenligning blev der i 2020 modtaget 27 centrale klager. I de 30 klager er indregnet borgere, som klager flere gange, således at én borger, der fx klager to gange, er opgjort som to klager. Det bemærkes i forlængelse heraf, at 9 af de modtagne formalitetsklager er modtaget fra 3 borgere.

Antallet af klager vurderes fortsat lavt sammenholdt med tallet for forvaltningens sager og den samlede mængde kontakt med borgere.

Det er forvaltningens vurdering, at det fortsatte fokus på mundtlig, dialogbaseret klagesagsbehandling, hvor forvaltningen tager initiativ til at afholde møder med borgerne og de enheder, der er klaget over, er medvirkende til et forholdsvis lavt antal klager på Ældre- og Omsorgsudvalgets område, også i 2021.

Forvaltningen vil fortsætte indsatsen i forhold til de centralt modtagne formalitetsklager og anvende klagerne som et værdifuldt oplysnings- og læringsgrundlag både på centralt og decentralt niveau.

Der henvises til bilag 2-7 for en uddybende gennemgang af de centralt modtagne klager.

Det foreslås, at denne afrapportering af klagesagsbehandling på Ældre- og Omsorgsudvalgets område ligesom tidligere sendes til Ældrerådet og Handicaprådet til orientering.

## **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

## **Borgmesterpåtegning**

Nej

## **Behandling**

Ældre- og Omsorgsudvalget

## **Bilag**

Bilag 1 - ÆOU Afrap. af klagesager behandlet i Ankestyrelsen 2021

Bilag 2 - ÆOU Afrapportering af centralt modtagne klager 2021

Bilag 3 - ÆOU Afrap. af centrale klager - service (hjemmeplejen og hjemmesygeplejen)

Bilag 4 - ÆOU Afrap. af centrale klager - service (genoptræning)

Bilag 5 - ÆOU Afrap. af centrale klager - service (hjælpemidler)

Bilag 6 - ÆOU Afrap. af centrale klager - service (plejehjem)

Bilag 7 - ÆOU Afrap. af centrale klager - service (Diverse)

# Punkt 69: Praksistilsyn - Social- og Ældreministeriets danmarkskort – kommunernes omgørelsesprocenter

00.00.00-K00-2-21

## Resume

Det følger af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, at kommunalbestyrelsen hvert år skal behandle ”danmarkskortet”.

Danmarkskortet er Social- og Ældreministeriets kort over kommunernes omgørelsesprocenter i Ankestyrelsen i klagesager på socialområdet. I kortet indgår alle bestemmelser i serviceloven, hvor der er klageadgang til Ankestyrelsen, dvs. både på børne- og voksenområdet. Nærværende sag omhandler alene social- og voksenhandicapområdet.

Sagen giver et overblik over omfanget og karakteren af klager på det specialiserede voksenområde. Antallet af klager er samlet set relativt lavt, og Frederiksberg Kommune nogenlunde ligger på niveau med landsgennemsnittet. Det er på den baggrund forvaltningens vurdering, at opgørelsen generelt er udtryk for, at der træffes korrekte afgørelser.

Sagen forelægges til udvalgets godkendelse med henblik på efterfølgende behandling i kommunalbestyrelsen samt orientering til Handicaprådet og Ældrerådet.

## Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget udsatte sagen med henblik på, at sagen kan afspejle en vurdering af, om der er behov for en handlingsplan, jf. nye formkrav fra Ankestyrelsen.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Socialudvalget og Ældre- og Omsorgsudvalget

1. indstiller, at sagen godkendes, og
2. indstiller, at sagen sendes til Handicaprådet og Ældrerådet til orientering.

## Sagsfremstilling

Det bemærkes indledningsvis, at denne sag indgår som et led i Socialudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde og sagsbehandlingen på udvalgets område. Det politiske tilsyn fordeler sig på tre kategorier: Revisionstilsyn, praksistilsyn og øvrigt tilsyn. Denne sag indgår i kategorien praksistilsyn. En oversigt over de forskellige typer af tilsyn fremgår af bilag 1.

Det følger af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område at, kommunalbestyrelsen hvert år skal behandle det såkaldte ”danmarkskort”.

Danmarkskortet er Social- og Ældreministeriets kort over kommunernes omgørelsesprocenter i Ankestyrelsen i klagesager på socialområdet. I kortet indgår alle bestemmelser i serviceloven, hvor der er klageadgang til Ankestyrelsen, og herunder det generelle voksenområde.

Nærværende sag omhandler alene social- og voksenhandicapområdet, hvorfor børnehandicapområdet ikke specifikt behandles i denne sag. For så vidt angår det specialiserede børneområde henvises til særskilt herom i Børneudvalget (pkt. 86).

Danmarkskortet er opdelt i 3 kort, henholdsvis:

1. Et kort for socialområdet generelt (blåt kort), her indgår alle bestemmelser i serviceloven, hvor der er klageadgang til Ankestyrelsen, dvs. både på børneområdet og voksenområdet.
2. Et kort for voksenhandicapområdet (rødt kort), her indgår specifikt særlige bestemmelser på voksenhandicapområdet. (Bilag 2 + læsevejledning bilag 3)
3. Et kort for børnehandicapområdet (grønt kort), her indgår specifikt særlige bestemmelser på børnehandicapområdet.

Idet danmarkskortet er en opgørelse over realitetsklagesager på socialområdet, dvs. ydelser efter serviceloven, vedrører nærværende sag alene socialudvalget samt ældre- og omsorgsudvalget, og således ikke arbejdsmarkedsudvalget, hvis

område er reguleret af anden lovgivning.

Nærværende sag, der ud over udvalgsbehandling også kræver kommunalbestyrelsens behandling, vedrører således alene realitetsklager på socialområdet, dvs. afgørelser truffet på servicelovens område, der behandles i Ankestyrelsen. Sagen forelægges til udvalgets godkendelse med henblik på efterfølgende behandling i kommunalbestyrelsen.

Udvalgene behandler derudover særskilt en sag vedrørende behandling og afrapportering af klager i 2021 (pkt. 69 og 68 i hhv. SU og ÆOU). Udvalgssagerne vedrørende behandling og afrapportering af klager i 2021 omfatter både klager over forvaltningens afgørelser behandlet af Ankestyrelsen (realitetsklager, dvs. klager over afgørelser truffet af forvaltningen) og centralt modtagne klager (formalitetsklager, dvs. klager over sagsbehandlingen/kommunernes service stilet til borgmester, udvalgsformand, direktør eller afdelingschef). Afrapporteringen omfatter således alle klager afsluttet i 2021, herunder både realitetsklager og formalitetsklager, og således også sagerne omfattet af nærværende sag (danmarkskortet).

Sagen vedrørende afrapporteringen af klager, der afsluttes i 2021 sker således ikke på baggrund af danmarkskortet, men omfatter også alle de sager, der indgår i opgørelsen i danmarkskortet.

Denne lovpligtige afrapportering (danmarkskortet) omfatter således en delmængde af de sager, der behandles særskilt i hhv. Socialudvalget og Ældre- og Omsorgsudvalget vedrørende behandling og afrapportering af klager i 2021.

#### Bestemmelser der indgår i danmarkskortet

På kortet for socialområdet generelt indgår alle bestemmelser i serviceloven, hvor der er klageadgang til Ankestyrelsen, dvs. både på børneområdet og voksenområdet.

På kortet specifikt for særlige bestemmelser på voksenhandicapområdet indgår følgende bestemmelser:

- Voksne - kontante tilskud § 95 (ældre- og omsorgsområdet)
- Voksne - borgerstyret personlig assistance § 96 (socialområdet)
- Voksne - ledsageordning § 97 (socialområdet)
- Voksne - merudgifter § 100 (socialområdet)

#### Hvordan beregnes omgørelsesprocenten

Omgørelsesprocenten er andelen af sager, der bliver omgjort, det vil sige hjemvist eller ændret, ud af alle realitetsbehandlede sager i Ankestyrelsen. Sager, der ikke hjemvises eller ændres, stadfæstes.

Hjemviste sager er sager, der bliver hjemvist til fornyet vurdering og afgørelse i kommunen. Det kan for eksempel skyldes manglende oplysninger i en sag, ligesom der også efter sagens oversendelse til Ankestyrelsen kan være tilgået sagen nye oplysninger af væsentlig betydning for sagens afgørelse. Den fornyede sagsbehandling i kommunen behøver ikke betyde, at kommunens sagsbehandling fører til ændret afgørelse.

Ændrede sager, er sager hvor Ankestyrelsen ændrer kommunens afgørelse, fordi styrelsen helt eller delvist er uenige i kommunens afgørelse.

Stadfæstede sager, er sager hvor Ankestyrelsen fastholder kommunens afgørelse, fordi styrelsen er enig i kommunens afgørelse.

I Frederiksberg Kommune på voksenhandicapområdet var der i 2021 en omgørelsesprocent på 40 % (Heraf 16 % hjemviste sager og 24 % ændrede afgørelser).

På landsplan på voksenhandicapområdet var der i 2021 en omgørelsesprocent på 34 % (Heraf 29 % hjemviste sager og 5 % ændrede afgørelser).

I forhold til 2020 har Frederiksberg Kommune specifikt på voksenhandicapområdet haft en mindre stigning i omgørelsesprocenten fra 33 % til 40 %, dvs. en stigning på 7 procentpoint. Det bemærkes dog, at der for så vidt angår 2021 alene er tale om et datagrundlag på i alt 25 sager (i 2020 var der 30 sager), hvorfor selv få sager kan medføre et procentvist stort udsving.

På voksenhandicapområdet ligger kommunen nogenlunde på niveau med landsgennemsnittet, idet Frederiksberg Kommune ligger 6 procentpoint over landsgennemsnittet.

På det sociale område generelt (blåt kort), dvs. alle bestemmelser i serviceloven, hvor der er klageadgang til Ankestyrelsen - herunder både på børneområdet og voksenområdet - har Frederiksberg Kommune en omgørelsesprocent på 31 %, mens landsgennemsnittet er på 32 %.

For så vidt angår en nærmere gennemgang af de generelle bestemmelserne på voksenområdet - dvs. bestemmelserne der indgår i kortet for socialområdet generelt (blåt kort) henvises til særskilt sag vedrørende behandling og afrapportering af klager i 2021, som nævnt ovenfor.

Det bemærkes, at danmarkskortene i dag alene viser, hvor mange af de påklagede afgørelser, der omgøres i Ankestyrelsen. Fremover skal det være muligt at sammenholde antallet af afgørelser i kommunen med antallet af afgørelser, som omgøres af Ankestyrelsen.

Frederiksberg Kommune har i kommentaren til danmarkskortet oplyst følgende:

”Frederiksberg Kommune træffer ca. 300 afgørelser årligt om hjælp, støtte og service til voksne med handicap. Ankestyrelsen har afgjort 25 klagesager. Det er en klagesagsrate på godt 8 procent i forhold til kommunens ca. 300 afgørelser på voksenhandicapområdet, hvoraf godt 3 procent (10 sager) er omgjort i 2021.”

#### Det følger af tal fra Ankestyrelsen

Det følger af supplerende tal fra Ankestyrelsen, at de 25 sager, der vedrører Social- og Ældreministeriets opgørelse over voksenhandicapområdet, fordeler sig som følger jf. tabel 1.

**Tabel 1 - tal for 2021**

Afgørelser - sagsområde	Antal sager	Stadfæstede	Hjemviste	Ændrede
Afgørelser jf. SL § 95 - kontante tilskud (ÆOU)	4	1	0	3
Afgørelser jf. SL § 96 - BPA (SU)	3	1	1	1
Afgørelser jf. SL § 97 - ledsageordning (SU)	2	1	1	0
Afgørelser jf. SL § - merudgifter 100 (SU)	16	12	2	2
<b>Antal i alt</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

De 10 afgørelser, som Ankestyrelsen har omgjort, fordeler sig som 4 hjemviste og 6 ændrede afgørelser, og omhandler servicelovens §§ 95, 96, 97 og 100.

Antallet af omgjorte sager (10 sager) skal ses i lyset af, at der på de fire sagsområder er i alt 25 sager, hvoraf de 15 er stadfæstet (dvs. 60%) mens 4 sager er hjemvist til fornyet behandling (dvs. 16%) og 6 afgørelser er ændret (dvs. 24%).

Forvaltningen vil fremadrettet fortsat have et stort fokus på borgernes retssikkerhed.

Samlet set hæfter forvaltningen sig ved, at langt de fleste afgørelser bliver stadfæstet i Ankestyrelsen. Det viser, at lovgivningen bliver fulgt, og at der bliver truffet konkrete og individuelt begrundede afgørelser. Forvaltningen vil fortsat have fokus på kvaliteten i afgørelserne og herunder minimere hjemvisningsafgørelserne fra Ankestyrelsen.

På baggrund af danmarkskortet ligger Frederiksberg Kommunen på voksenhandicapområdet nogenlunde på niveau med landsgennemsnittet. Frederiksberg Kommune har forholdsvis færre ændrede afgørelser, men samtidigt flere hjemvisninger end landsgennemsnittet.

Det bemærkes dog, at det ikke er et mål i sig selv at undgå, at afgørelser bliver påklaget til eller ændret i Ankestyrelsen, da praksis i mange tilfælde fastlægges gennem Ankestyrelsens prøvelse af forvaltningens skøn i konkrete sager. Det er derfor en vigtig del af forvaltningens arbejde med klagesager at afklare tvivlsspørgsmål vedr. lovfortolkning på de enkelte områder.

For nærmere gennemgang af klagesagsområdet henvises til særskilt sag, vedrørende behandling og afrapportering af klager i 2021, der behandles i udvalgene (pkt. 69 og 67 i hhv. SU og ÆOU).

Det foreslås, at Handicaprådet og Ældrerådet orienteres om sagen på kommende møde.

Forvaltningen vil fortsat have fokus på kvaliteten i afgørelserne og søge at minimere hjemvisningsafgørelserne fra Ankestyrelsen.

## **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

## **Borgmesterpåtegning**

Nej

## **Behandling**

Socialudvalget og Ældre- og Omsorgsudvalget, Magistraten og Kommunalbestyrelsen

## **Bilag**

Bilag 1 - Tabel - Politisk tilsyn med kvalitet af sagsbehandling på SU's område 1

Bilag 2 - Danmarkskort - voksenhandicapområdet (rød)

Bilag 3 - Læsevejledning - danmarkskort

# Punkt 70: Status 2021 Rapportering af utilsigtede hændelser

29.00.00-K07-2-21

## Resume

Forvaltningen har udarbejdet 'Årsrapport for patientsikkerhed 2021', hvor arbejdet med den lovpligtige afrapportering af utilsigtede hændelser beskrives og analyseres, med henblik på læring og dialog i kommunens enheder. Rapporten viser at de utilsigtede hændelser bliver brugt aktivt til refleksion og læring i driften med henblik på forebyggelse, baseret på antallet af rapporteringer, både sammenlignet med 2019 og 2020, samt med de nationale niveauer for rapportering. Nærværende sag fremlægger rapportens resultater for Sundheds- og Omsorgsområdet, og indgår i praksis, som en vigtig del af det fremadrettede forbedringsarbejde i målet om at sikre sammenhæng og kvalitet i opgaveløsningen for borgerne.

## Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tog 'Årsrapport for patientsikkerhed 2021' til efterretning og
2. godkendte, at rapporten oversendes til Ældrerådet og Handicaprådet til orientering.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. tager 'Årsrapport for patientsikkerhed 2021' til efterretning og
2. godkender, at rapporten oversendes til Ældrerådet og Handicaprådet til orientering.

## Sagsfremstilling

Ældre- og Omsorgsudvalget orienteres én gang årligt om status på utilsigtede hændelser og patientsikkerhedsarbejdet i Frederiksberg Kommune, igennem Årsrapport for patientsikkerhed 2021 (bilag 1). Rapporteringen af utilsigtede hændelser har siden 2010 været lovpligtigt, i forbindelse med kommunernes levering af sundhedsydelser, hvilket både vedrører sig borgere på Social- samt Sundheds- og Omsorgsområdet. Jf. praksis i Styrelsen for Patientsikkerhed indeholder årsrapporten hændelser, som er sagsafsluttet i 2021 (bilag 2).

For nærværende rapport kan det konkluderes, at der arbejdes med patientsikkerhed på alle enheder, der leverer sundhedsydelser i Frederiksberg Kommune. Derudover rapporteres der bredt, hvilket peger på, at læringsønsket er stort, og at patientsikkerhed er et vigtigt emne på institutioner og enheder i Frederiksberg Kommune.

### Hvad er en utilsigtet hændelse

En utilsigtet hændelse beskriver en begivenhed som medfører skade eller risiko for skade for en borger i leveringen af sundhedsydelser. Hændelserne beskrives som utilsigtede, fordi de involverede sundhedsaktører ikke har til hensigt at skade borgeren. Eksempler på en utilsigtet hændelse kunne være et fald, medicineringsfejl eller forkert betjening af IT systemer ift. behandlingshenvisninger.

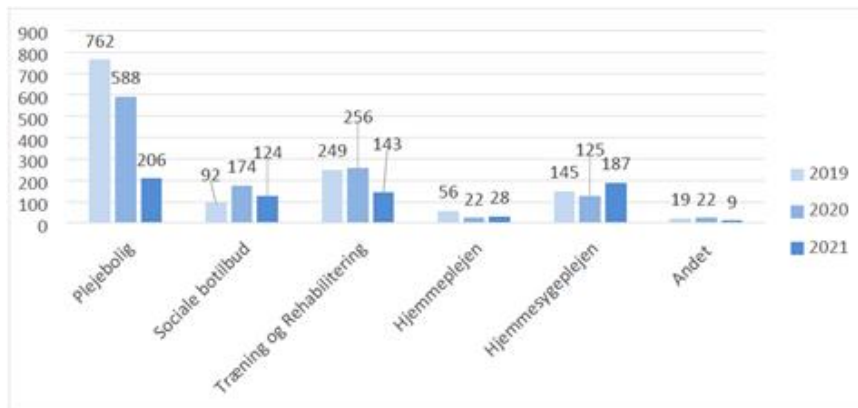
Rapporteringen er et læringsværktøj i leveringen af sundhedsydelser, da borgere i både kommunalt- og hospitalsregi oplever at møde mange sundhedsaktører i deres forløb, som løbende overdrager både information og ansvar mellem sig. Arbejdet med patientsikkerheden søger derfor at fremme hurtig opsporing og handling, når fejl sker. Rapporteringerne bruges derfor som et arbejdsredskab til både ledere og medarbejdere, til at forebygge skader, øge sikkerheden samt at styrke kvaliteten i leveringen af sundhedsydelser i Frederiksberg Kommune.

I arbejdet med rapporteringerne af utilsigtede hændelser er det dog vigtigt at holde sig for øje, at rapporteringstillene ikke nødvendigvis er repræsentative for antallet af hændelser, da tallene både kan betyde at forebyggende indsatser virker – men omvendt også at der underrapporteres. Data kan derfor ikke anvendes til statistiske analyser, men benyttes i lærings- og forbedringsøjemed.

### Rapportens konklusioner

I tabel 1 nedenfor, findes et overblik over det samlede antal rapporterede hændelser i Frederiksberg Kommune fra 2019 til 2021, fordelt på lokationer (bilag 1, s. 4).

Tabel 1: Enkeltrapporterede utilsigtede hændelser over tid, fordelt på institutioner



Fra 2020 blev det muligt at indberette hændelser i samlerapportering, til hændelser omgøndende 'medicin ikke givet' eller 'fald' med 'ingen' eller 'mild' skade (jf. bilag 1, s. 2).

I 2021 findes et fald i enkeltrapporterede hændelser på både plejebolig, sociale botilbud, træning og rehabilitering samt andet, sammenlignet med 2021. Dette er forventeligt efter muligheden for samlerapportering, men betyder samtidigt, at det er udfordrende at sammenligne tallene mellem årene.

#### Hændelserne på Sundheds- og Omsorgsområdet

På Sundheds- og Omsorgsområdet rapporteres der fortrinsvis om medicinfejl, fald, behandling/pleje, overlevering af information og infektioner i nævnte rækkefølge (bilag 1, s.6)

I nedenstående tabel 2, findes et overblik over alvorligheden over de rapporterede hændelser.

Tabel 2: Alvorligheden af hændelserne på Sundheds- og Omsorgsområdet:

Alvorlighed	Ingen skade	Mild	Moderat	Alvorlig	Dødelig
Antal	352	106	105	10	0

I de 10 hændelser, med alvorligt udfald, omhandlede 7 hændelser fald, som resulterede i knoglebrud, én hændelse tryksår, én forkert medicinering og én om en indlæggelse, der ikke blev gennemført til tiden (bilag 1, s. 8). I relevante tilfælde er der udført hændelsesanalyser, som kan læses i Årsrapporten (bilag 1, s. 10-11)

#### Sammenligning mellem FK og nationale afrapporteringer

I tabel 3 nedenfor findes sammenligningen mellem Frederiksberg Kommunes rapporterede enkelthændelser og de nationale rapporterede hændelser.

Tabel 3: Rapporterede enkelthændelser i Frederiksberg Kommune og nationalt, fordelt på alvorlighedsgrad

Skadeskategori	Frederiksberg 2020	Frederiksberg 2021	Danmark 2020	Danmark 2021
Ingen skade	71,6%	65,4%	66,8%	65,7%
Mild	19,3%	17,4%	24,6%	23,5%
Moderat	8,6%	15,8%	7,6%	9,4%
Alvorlig	0,3%	1,4%	0,9%	1,1%
Dødelig	0,2%	0,0%	0,2%	0,2%
	100% (n= 1.186)	100% (n= 697)	100% (n= 121.256)	100% (n= 93.480)

Som tabellen synliggør, findes der små forskelle imellem indrapporteringen mellem Frederiksberg Kommune og de nationale rapporter. Dette på hændelser af 'moderat' og 'alvorlig' karakter.

Som tidligere beskrevet er statistiske analyser på baggrund af materialet ikke sikkert, og heller ikke fordelagtigt, hvorfor sammenligningen alene skal tjene som en indikator på, at Frederiksberg Kommune rapporterer på niveau med de øvrige kommuner.

Hvordan arbejdes der konkret med at nedbringe antallet af utilsigtede hændelser i det daglige på Sundheds- og Omsorgsområdet

De rapporterede hændelser bruges lokalt på enhederne til læring, og er struktureret ud fra principperne fra kvalitetsprojektet 'I Sikre Hænder', i regi af Dansk Selskab for Patientsikkerhed, Sundhedsministeriet og KL's læringspakker: forebyggelse af tryksår, forbedring af sikkerheden ved medicinhandling, forebyggelse af fald og infektioner samt forhindring af uplanlagte væggtab, specielt med fokus på metoder som tavlemøder og systematiske tjeklisteværktøjer (bilag 1, s.12-14).

#### Videre proces

Efter behandling i Ældre- og Omsorgsudvalget vil 'Årsrapport for patientsikkerhed 2021' oversendes til Ældre- og Handicaprådet til orientering. Arbejdet med patientsikkerhed og nedbringelse af utilsigtede hændelser pågår fortsat på institutionerne, i samarbejde mellem medarbejdere, ledere og kommunens risikomanager.

## **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser

## **Borgmesterpåtegning**

Nej

## **Behandling**

Ældre- og Omsorgsudvalget

## **Bilag**

Årsrapport 2021 patientsikkerhed. Godkendt af TL

Dansk Patientsikkerhedsdatabase årsberetning 2021