

REFERAT Socialudvalget 2022-25 d. 23-09-2024

Mødedato Mandag d. 23. september 2024 kl. 21:00

Mødested Udvalgsværelse 2

Indholdsfortegnelse

Meddelelser fra udvalgsformand, udvalgsmedlemmer og forvaltning.....	3
Overblik over tilsyn 2023 på Socialudvalgets område.....	4
Danmarkskortene over kommunernes omgørelsesprocenter 2023.....	6
Praksistilsyn - Afrapportering af klager afsluttet i 2023 på Socialudvalgets område.....	11
Praksistilsyn - Handicapsagsbarometret - Ankestyrelsens gennemgang af kommuners afgørelser om	15
Praksistilsyn - Tilsyn på socialområdets tilbud 2023.....	18
Praksistilsyn - Magtanvendelser på det specialiserede socialområde 2023.....	22
Øvrigt tilsyn - Status 2023 Rapportering af utilsigtede hændelser på Socialområde.....	25

Punkt 46: Meddelelser fra udvalgsformand, udvalgsmedlemmer og forvaltning

00.22.00-P35-124-23

Sagsfremstilling

KLSOCIAL 2024.

Den 20. november afholdes KLSOCIAL 2024 i Århus.

KLSOCIAL henvender sig til kommunalpolitikere, kommunale ledere samt medarbejdere på handicap- og psykiatriområdet, i både myndighed og driftsenheder. Konferencens hovedfokus i 2024 er fagligt sporskifte, med fokus på de faglige omstillinger på det specialiserede socialområde, med fokus på både handicap- og psykiatriområdet i kommunerne.

Programmet til årets konference kan findes her: [KLSOCIAL 2024 program](#)

Forvaltningen vurderer, at det vil være relevant for Socialudvalget at deltage på konferencen, idet den vil kunne give perspektiver til den igangværende omstilling på socialområdet i Frederiksberg Kommune. Udvalgets deltagelse på konferencen vil i så fald gøre det ud for udvalgets studietur. Programmet kunne bestå i, at turen starter om eftermiddagen den 19. november med fælles transport til Århus, overnatning og herefter deltagelse i KLSOCIAL den 20. november.

Punkt 47: Overblik over tilsyn 2023 på Socialudvalgets område

27.00.00-K09-1-24

Resume

Med denne sag forelægges Socialudvalget et ledelsesresumé og et overblik over tilsyn på Socialudvalgets område samt en overordnet opsamling på resultaterne af tilsyn i 2023, jf. sagerne som behandles på dagens møde, 23. september 2023, i Socialudvalget.

Samlet set vurderer forvaltningen, at tilsynsresultaterne i 2023 på Socialudvalgets område er tilfredsstillende og ikke giver anledning til bekymring eller yderligere tiltag udover de initiativer, der allerede er iværksat. Det gælder f.eks. i botilbuddene Betty og Soltoppen, hvor socialtilsynet har haft kritikpunkter og peget på forbedringsmuligheder vedrørende kompetencer og dokumentationsarbejdet samt forebyggelse af vold og overgreb, som botilbuddene arbejder målrettet med.

Socialchefen gennemgår resultaterne af tilsyn 2023 på udvalgsrådet.

Beslutning

Socialudvalget tog de overordnede tilsynsresultater til efterretning.

Indstilling

Social- Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Socialudvalget tager de overordnede tilsynsresultater til efterretning

Sagsfremstilling

På Socialudvalgets område gennemføres forskellige typer af tilsyn. Nogle af tilsynene gennemføres af eksterne myndigheder, mens andre tilsyn varetages internt i kommunen. Nogle tilsyn er lovpligtige mens andre finder sted på baggrund af en lovmæssig forpligtigelse – eller et (lokal)politisk ønske – om at have indsigt i kommunens sagsbehandling m.v.

Tilsynene har forskellige formål og fokus, herunder fx kontrol, læring, udvikling af kvalitet eller patientsikkerhed. Også borgerrådgiverens årsrapport er ét af flere blikke på kvaliteten i kommunens sagsbehandling.

Forvaltningen vurderer samlet set, at tilsynsresultaterne fra 2023 er tilfredsstillende og ikke giver anledning til bekymring eller bør medføre yderligere tiltag udover de opfølgende initiativer, der allerede er iværksat.

Denne vurdering gælder således de årlige redegørelser vedrørende magtanvendelser og utilsigtede hændelser samt Social-, Bolig- og Ældreministeriets danmarkskort, Handicapsagsbarometret og den årlige opgørelse af klagesager.

Det samme gælder for tilbuddene, som er underlagt socialtilsyn; ingen af tilbuddene har modtaget påbud eller andre sanktioner.

I tilbuddene Betty og Soltoppen har socialtilsynet dog formuleret kritik og peget på forbedringsmuligheder vedrørende faglige tilgange og kompetencer, dokumentationen samt forebyggelse af vold og overgreb. Se også pkt. 49 på dagens møde – særligt bilag 8, 18, 19 og 20 vedrørende tilsyn i Betty samt bilag 13 og 14 vedrørende tilsyn i Soltoppen. I begge tilbud arbejdes der målrettet med tilsynets kritikpunkter.

Derudover har Handicapsagsbarometret 2023, hvor Ankestyrelsen har undersøgt kommunes praksis vedrørende ledsagelse efter servicelovens § 97, givet anledning til, at Socialafdelingen har et øget fokus på, at overvejelser om snitflade mellem forskellige regler og helhedsvurderingen af borgernes behov kommer til at fremgå af borgersagen. Ligeledes arbejdes der med at sikre, at borgerne orienteres, hvis kommunens sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes. Se også pkt. 48 på dagens møde samt tilhørende bilag.

Udover den årlige afrapportering af tilsyn, orienterer forvaltningen ad hoc Socialudvalget, hvis der fx har været udstedt påbud eller er større stigninger i bestemte typer af klagesager mv.

En præsentation af de væsentligste resultater af tilsyn 2023 samt forvaltningens vurdering af disse er vedlagt som bilag til sagen.

Oversigt over tilsynssager som afrapporteres på Socialudvalgets møde den 23. september 2024
Danmarkskortene over kommunernes omgørelsesprocenter 2023

Praksistilsyn - Afrapportering af klager afsluttet i 2023 på Socialudvalgets område

Praksistilsyn - Handicapsagsbarometret - Ankestyrelsens gennemgang af kommuners afgørelser om ledsagelse efter servicelovens § 97

Praksistilsyn - Tilsyn på socialområdets tilbud 2023

Praksistilsyn - Årsredegørelse 2023 magtanvendelser Socialområdet

Øvrigt tilsyn - Status 2023 Rapportering af utilsigtede hændelser på Socialområde

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Socialudvalget

Bilag

Bilag Overblik over tilsyn 2023 på Socialudvalgets område

Punkt 48: Danmarkskortene over kommunernes omgørelsesprocenter 2023

27.00.00-G01-9-24

Resume

Hvert år offentliggør Social-, Bolig- og Ældreministeriet det såkaldte danmarkskort, der viser andelen af borgernes påklagede sager på socialområdet, der omgøres af Ankestyrelsen. Med denne sag forelægges tallene i danmarkskortet for 2023 på det samlede socialområde og herunder specifikt på udvalgte dele af det specialiserede børneområde samt voksenhandicapområdet i Frederiksberg Kommune.

Danmarkskortet for det samlede socialområde i Frederiksberg Kommune viser i 2023 en stigning i omgørelsesprocenten i forhold til året før. Opgørelsen viser dog også, at Frederiksberg Kommune samlet set ligger lavere end landsgennemsnittet, og at dette har været gældende i en årrække. Uagtet dette fortsættes arbejdet med den løbende kvalitetsudvikling af sagsbehandlingen på socialområdet herunder børne- og voksenområdet.

Sagen forelægges Børneudvalget, Socialudvalget og Ældre- og Omsorgsudvalget med henblik på efterfølgende behandling i kommunalbestyrelsen, jf. lovkrav herom.

Beslutning

Socialudvalget indstiller:

1. at Social-, Bolig- og Ældreministeriets danmarkskort over kommunernes omgørelsesprocenter for 2023 på det samlede socialområde, herunder Ankestyrelsens udvalgte dele af børneområdet og voksenområdet samt forvaltningens bemærkninger hertil, tages til efterretning.
2. at det godkendes, at danmarkskortet på børneområdet, ikke giver anledning til at udarbejde en separat handlingsplan, idet antallet af klager samlet set er relativt lavt og Frederiksberg Kommune ligger bedre end landsgennemsnittet med hensyn til omgørelsesprocenten, og idet forvaltningen allerede arbejder målrettet med kvaliteten i afgørelserne.
3. at det godkendes, at danmarkskortet på voksenområdet ikke giver anledning til at udarbejde en separat handlingsplan, idet antallet af klager samlet set er relativt lavt og Frederiksberg Kommune ligger bedre end landsgennemsnittet med hensyn til omgørelsesprocenten, og idet forvaltningen allerede arbejder målrettet med kvaliteten i afgørelserne.
4. at sagen sendes til Handicaprådet, Seniorrådet og Udsatterrådet til orientering.

Indstilling

Børne- og Ungeområdet og Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Børneudvalget, Socialudvalget og Ældre- og Omsorgsudvalget indstiller:

1. at Social-, Bolig- og Ældreministeriets danmarkskort over kommunernes omgørelsesprocenter for 2023 på det samlede socialområde, herunder Ankestyrelsens udvalgte dele af børneområdet og voksenområdet samt forvaltningens bemærkninger hertil, tages til efterretning.
2. at det godkendes, at danmarkskortet på børneområdet, ikke giver anledning til at udarbejde en separat handlingsplan, idet antallet af klager samlet set er relativt lavt og Frederiksberg Kommune ligger bedre end landsgennemsnittet med hensyn til omgørelsesprocenten, og idet forvaltningen allerede arbejder målrettet med kvaliteten i afgørelserne.
3. at det godkendes, at danmarkskortet på voksenområdet ikke giver anledning til at udarbejde en separat handlingsplan, idet antallet af klager samlet set er relativt lavt og Frederiksberg Kommune ligger bedre end landsgennemsnittet med hensyn til omgørelsesprocenten, og idet forvaltningen allerede arbejder målrettet med kvaliteten i afgørelserne.
4. at sagen sendes til Handicaprådet, Seniorrådet og Udsatterrådet til orientering.

Sagsfremstilling

Nærværende sag omhandler Social-, Bolig- og Ældreministeriets såkaldte danmarkskort, der viser andelen af borgernes påklagede sager på socialområdet, der omgøres af Ankestyrelsen. Med denne sag forelægges tallene i danmarkskortet for 2023 på det samlede socialområde og herunder specifikt på udvalgte dele af det specialiserede børneområde samt voksenhandicapområdet i Frederiksberg Kommune.

Sagen forelægges efterfølgende for Magistraten og kommunalbestyrelsen. Det bemærkes, at forvaltningen vil undersøge muligheden for fremover alene at forelægge disse sager for fagudvalg og kommunalbestyrelsen. Såfremt der kræves en ændring af delegationsplan, vil dette blive forelagt politisk.

Ankestyrelsens danmarkskort 2023

Social-, Bolig- og Ældreministeriet offentliggør årligt et danmarkskort over omgørelsesprocenter for de sager, som Ankestyrelsen behandler i forbindelse med, at borgere klager over kommunernes afgørelser på det sociale område. I medfør af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område skal danmarkskortet forelægges kommunalbestyrelsen, som tillige skal tage stilling til, om der er behov for at udarbejde en handlingsplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling.

Med denne sag beskrives resultaterne for Frederiksberg Kommune set i sammenhæng med tidligere år samt i relation til tallene på landsplan.

Danmarkskortet består af tre dele – et overordnet kort med omgørelsesprocenter på hele socialområdet og to underliggende kort (børnehandicapområdet og voksenhandicapområdet), som er delmængder af det overordnede kort.

Af bilag 1 fremgår danmarkskortet for det samlede børneområde, herunder børnesocialområdet og børnehandicapområdet, og af bilag 2 fremgår danmarkskortet for voksenhandicapområdet (udvalgte bestemmelser).

På kortet for det samlede socialområde indgår alle bestemmelser i serviceloven, hvor afgørelser kan påklages til Ankestyrelsen, dog undtaget afgørelser der træffes i kommunernes børne- og ungeudvalg.

Link til danmarkskortet: [Social-, Bolig- og Ældreministeriet danmarkskort \(sm.dk\)](https://sm.dk)

Klagebehandling i Ankestyrelsen

Når en klage sendes til behandling i Ankestyrelsen er der tale om en såkaldt realitetsklage, hvor der klages over indholdet af en afgørelse. Eksempelvis kan der klages over en afgørelse om helt eller delvist afslag på ledsageordning efter servicelovens § 97 eller over udmålingen af merudgifter til forældre til børn med handicap.

Når en borger klager over en afgørelse, skal kommunen genvurdere afgørelsen ud fra oplysningerne i klagen. Hvis kommunen ikke giver borgeren fuldt medhold i klagen efter genvurderingen, skal borgerens klage sammen med de relevante sagsoplysninger videresendes til behandling i Ankestyrelsen. Ankestyrelsen har følgende handlemuligheder ved behandling af klager:

- Stadfæstelse: Styrelsen er enig i kommunens afgørelse, som dermed opretholdes over for borgeren. Ankestyrelsen afgørelse medfører således ingen ændringer for den, der har klaget.
- Hjemvisning: Hvis styrelsen ikke kan vurdere, om kommunens afgørelse er rigtig, fordi der mangler oplysninger i sagen, som styrelsen ikke selv kan indhente, sender styrelsen sagen tilbage til fornyet behandling i kommunen. Det betyder, at kommunen skal genoptage sagen og træffe afgørelse igen.
- Ændring: Styrelsen er helt eller delvist uenig i kommunens afgørelse og ændrer den med direkte virkning for borgeren. I nogle tilfælde er ændringen ikke til gunst for borgeren.

Når en afgørelse hjemvises eller ændres betragtes resultatet som en omgørelse. Dette uanset at en hjemvisning ikke nødvendigvis betyder, at afgørelsen efterfølgende bliver ændret, når kommunen behandler sagen igen. Omgørelsesprocenten er derfor udtryk for den samlede andel af sager, der bliver enten hjemvist eller ændret af Ankestyrelsen.

Det bemærkes, at det ikke er et mål i sig selv at undgå, at afgørelser bliver påklaget eller ændret i Ankestyrelsen, da praksis i mange tilfælde fastlægges gennem Ankestyrelsens prøvelse af forvaltningens skøn i konkrete sager.

Danmarkskortet over det samlede socialområde for Frederiksberg Kommune

Ankestyrelsen traf i 2023 107 afgørelser på det samlede sociale område (lov om social service) i Frederiksberg Kommune, hvor 33 sager blev omgjort, svarende til en omgørelsesprocent på 31 pct.

Antallet af realitetsbehandlede sager er faldet fra 2022, hvor Ankestyrelsen behandlede 129 sager fra Frederiksberg Kommune. Samtidig er omgørelsesprocenten i Frederiksberg Kommune steget i forhold til året før, hvor 28 pct. af de 129 afgørelser blev omgjort. Opgørelsen viser overordnet, at omgørelsesprocenten i Frederiksberg Kommune er lavere end landsgennemsnittet på det samlede socialområde, jf. tabel 1.

Det bemærkes, at antallet af realitetsbehandlede sager i Ankestyrelsen skal ses i lyset af, at borgere bosat i Frederiksberg Kommune, ifølge Danmarks Statistik, årligt modtager små 9.000 ydelser efter de bestemmelser, der er omfattet af opgørelsen.

Tabel 1. Omgørelsesprocenter på det samlede socialområde (totaler summer ikke pga. afrunding)

	2020	2021	2022	2023
Frederiksberg	28%	31%	28%	31%
- heraf hjemvist	20%	24%	23%	21%
- heraf ændret	8%	7%	5%	9%
Derudover stadfæstet	72%	69%	72%	69%
Landsplan	36%	32%	38%	39%
- heraf hjemvist	27%	24%	29%	29%
- heraf ændret	9%	8%	9%	10%
Derudover stadfæstet	64%	68%	63%	62%

I sager der hjemvises, stilles borgerne i en situation med længere sagsbehandlingstid, hvorimod de øvrige udfald medfører en afklaret situation for borgerne.

Danmarkskortet over det samlede børneområde for Frederiksberg Kommune

Ankestyrelsen traf i 2023 63 afgørelser på det samlede børneområde (35 på børnesocial- og 28 på børnehandicapområdet) i Frederiksberg Kommune, med en omgørelsesprocent på 37 pct.

Omgørelsesprocenten er steget i forhold til året før, hvor 28 pct. af sagerne blev omgjort. I 2023 er 23 sager på det samlede børneområde i Frederiksberg Kommune blevet omgjort af Ankestyrelsen mod 17 sager året før. Opgørelsen viser overordnet, at omgørelsesprocenten i Frederiksberg Kommune er lavere end landsgennemsnittet på det samlede børneområde.

Det bemærkes, at antallet af realitetsbehandlede sager i Ankestyrelsen på børneområdet skal ses i lyset af, at Frederiksberg Kommune årligt træffer ca. 2.500 afgørelser efter serviceloven (nugældende barnets lov) i spørgsmål om hjælp, støtte og service til børn, unge og familier. Der henvises til bilag 1 for en yderligere beskrivelse af omgørelsesprocenterne på børneområdet, herunder børnesocial- og børnehandicapområdet.

Børneudvalget orienteres to gange årligt om status og udviklingstiltag i arbejdet med kvaliteten i myndighedssagsbehandlingen på det specialiserede børneområde.

Danmarkskortet over voksenhandicapområdet for Frederiksberg Kommune

Ankestyrelsen traf i 2023 11 afgørelser på de udvalgte bestemmelser på voksenhandicapområdet i Frederiksberg Kommune med en omgørelsesprocent på 27 pct. (3 sager). Både antallet af realitetsbehandlede sager og omgørelsesprocenten er faldet i forhold til året før, hvor 33 pct. af de 18 behandlede sager blev omgjort. Det bemærkes dog, at der for så vidt angår 2023 alene er tale om et datagrundlag på i alt 11 sager (i 2022 var der 18 sager), hvorfor selv få sager kan medføre et procentvist stort udsving og indvirkning på omgørelsesprocenten. Sammenlignet med omgørelsesprocenten på landsplan, ligger Frederiksberg Kommune 10 procentpoint under (dvs. bedre end) landsgennemsnittet i 2023, jf. tabel 2 i bilag 2.

Det bemærkes, at antallet af realitetsbehandlede sager i Ankestyrelsen på de udvalgte voksenhandicapbestemmelser skal ses i lyset af, at borgere bosat i Frederiksberg Kommune modtager ca. 300 ydelser efter de pågældende paragraffer. Der henvises til bilag 2 for en yderligere beskrivelse af afgørelserne på voksenhandicapområdet.

Udviklingen på det samlede voksen-socialområde for Frederiksberg Kommune

Socialudvalget henholdsvis Ældre- og Omsorgsudvalget får forelagt separate sager, som redegør for udviklingen på det samlede socialområde for voksne, herunder fordelt på enkelt-paragraffer. Der henvises til sagerne "Praksistilsyn - Afrapportering af klager afsluttet i 2023 på Socialudvalgets område" og "Praksistilsyn - Afrapportering af klager afsluttet i 2023 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område", som begge forelægges på samme møde som nærværende sag.

Overordnet fremgår af disse sager, at der i 2023 er sket et fald i antallet af realitetsklager sammenlignet med tidligere år, og at omgørelsesprocenten ligger under landsgennemsnittet.

I forbindelse med, at nærværende sag forelægges for Magistraten og Kommunalbestyrelsen, vedlægges de to ovennævnte sager vedrørende afrapportering af klager som bilag.

Stillingtagen til behovet for separat handlingsplan

Som det fremgår af sagsfremstillingen ovenfor, er antallet af klager på både børne- og voksenområdet i Frederiksberg Kommune samlet set relativt lavt, ligesom omgørelsesprocenten er lavere end landsgennemsnittet, hvilket har været gældende i en årrække. Det er derfor forvaltningens vurdering, at den juridiske sagsbehandlingskvalitet på de specialiserede socialområder i Frederiksberg kommune overordnet er god.

Dette skyldes blandt andet, at forvaltningen arbejder målrettet med kvaliteten i afgørelserne, herunder de konkrete og individuelle begrundelser, samt med at få minimeret hjemvisningsafgørelserne fra Ankestyrelsen. Dette sker 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. Både børne- og voksenområdet vil også fremadrettet arbejde målrettet med kvaliteten i afgørelserne i overensstemmelse med de udviklingstiltag, der er forelagt for fagudvalgene.

På den baggrund er det forvaltningens vurdering, at der ikke er behov for en særskilt handlingsplan for styrkelse af den juridiske kvalitet i kommunens sagsbehandling på børne- og voksenområdet.

Pr. 1. januar 2025 forventes der at ske lempelser i kravene til kommunernes behandling af danmarkskortet, jf. udkast til lovforslag, som blev sendt i offentlig høring den 27. juni 2024 (Forslag til Lov om ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område). Hvis lovforslaget vedtages, vil der ske en tilbagerulning af skærpede krav til kommunalbestyrelsens behandling af danmarkskortet. Der lægges op til dels at ophæve delegationsforbuddet, så behandling kan ske i udvalg frem for i kommunalbestyrelsen, dels at ophæve kravet om stillingtagen til behovet for en handlingsplan.

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

Det bemærkes afslutningsvis, at nærværende sag om danmarkskortet indgår i politisk tilsyn på Socialudvalgets og Ældre- og Omsorgsudvalgets områder, jf. bilag 3 og 4.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Børneudvalget, Socialudvalget, Ældre- og Omsorgsudvalget, Magistraten og Kommunalbestyrelsen.

Historik

Indstilling 23. september 2024, pkt. 65:

Børne- og Ungeområdet og Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Børneudvalget, Socialudvalget og Ældre- og Omsorgsudvalget indstiller:

1. at Social-, Bolig- og Ældreministeriets danmarkskort over kommunernes omgørelsesprocenter for 2023 på det samlede socialområde, herunder Ankestyrelsens udvalgte dele af børneområdet og voksenområdet samt forvaltningens bemærkninger hertil, tages til efterretning.
2. at det godkendes, at danmarkskortet på børneområdet, ikke giver anledning til at udarbejde en separat handlingsplan, idet antallet af klager samlet set er relativt lavt og Frederiksberg Kommune ligger bedre end landsgennemsnittet med hensyn til omgørelsesprocenten, og idet forvaltningen allerede arbejder målrettet med kvaliteten i afgørelserne.
3. at det godkendes, at danmarkskortet på voksenområdet ikke giver anledning til at udarbejde en separat handlingsplan, idet antallet af klager samlet set er relativt lavt og Frederiksberg Kommune ligger bedre end

landsgennemsnittet med hensyn til omgørelsesprocenten, og idet forvaltningen allerede arbejder målrettet med kvaliteten i afgørelserne.

4. at sagen sendes til Handicaprådet, Seniorrådet og Udsatterrådet til orientering.

Bilag

Bilag 1 Social-, Bolig- og Ældreministeriets danmarkskort på børneområdet 2023

Bilag 2 Social-, Bolig- og Ældreministeriets danmarkskort for voksenhandicapområdet 2023

Bilag 3 Tilsynskategorier og -aktiviteter på Socialudvalgets sagsområde

Bilag 4 Tilsynskategorier og -aktiviteter på Ældre- og Omsorgsudvalgets sagsområde

Punkt 49: Praksistilsyn - Afrapportering af klager afsluttet i 2023 på Socialudvalgets område

00.01.10-K02-1-24

Resume

Socialudvalget får en gang årligt forelagt en sag vedrørende behandling og afrapportering af klager. Afrapporteringen omfatter dels klager over forvaltningens afgørelser behandlet af Ankestyrelsen (realitetsklager), dels centralt modtagne klager over sagsbehandlingen stilet til borgmester, udvalgsformand, direktør eller socialchef (formalitetsklager).

Denne sag vedrører klager afsluttet i 2023. 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 såvel realitets- som formalitetsklager ligger i 2023 på et lavere niveau sammenlignet med tidligere år, og opgørelsen viser generelt, at kvaliteten i sagsbehandlingen er tilfredsstillende, at der træffes korrekte afgørelser, og at Frederiksberg Kommune ligger lidt bedre end landsgennemsnittet.

Beslutning

Socialudvalget

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

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Socialudvalget

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

Afrapportering af klager

Socialudvalget 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 eller socialchef.

For så vidt angår de centralt 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 2023.

Det samlede antal klager for 2020-2023 er:

Tabel 1. Samlet antal klager for 2020-2023

År	2020	2021	2022	2023
Realitetsklager behandlet af Ankestyrelsen	56	47	43	22
Centralt modtagne formalitetsklager	24	8	4	2

En oversigt over de enkelte klagers baggrund og resultat er vist skematisk i bilag 2 (realitetsklager) og 3 (formalitetssklager). Denne form gør det muligt at danne sig overblik over, hvilke dele af lovgivningen samt hvilke typer af klagepunkter, der særligt gør sig gældende, samt om klagerne fx har givet anledning til beklagelse eller indskærpelse af praksis i de pågældende enheder.

I det omfang der i øvrigt måtte opstå sager, som i væsentligt omfang 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.

Faktaboks: Klagesager set i forhold til kerneopgaven

Antal af henvendelser

Socialafdelingen behandler og håndterer hver dag en lang række telefoniske og personlige henvendelser. Der træffes over 1.000 afgørelser om året, mens der herudover også leveres praktisk indsats for borgerne i eget hjem og i botilbud. Antallet af klager skal holdes op imod denne daglige indsats med berøring til mange borgere på forskellig vis.

Formål med klagebehandling

De primære formål med klagebehandlingen 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 formalitetssklager i videst muligt omfang undgås både i forhold til den konkrete borger, og desuden for at tiden og ressourcerne kan koncentreres om kerneopgaven.

Klagebehandling i Ankestyrelsen

Ankestyrelsen træffer afgørelse i sager, hvor en borger har klaget over kommunens afgørelse (realitetssklage), og hvor kommunen ikke giver borgeren fuldt medhold i klagen. På Socialudvalgets område drejer det sig fx om klager over afgørelser vedrørende bevilling af ledsagelse eller botilbud.

I realitetssklager kan Ankestyrelsen træffe afgørelse om at stadfæste, hjemvise (til fornyet behandling i kommunen) eller ændre kommunens afgørelse. I nogle tilfælde vil en eventuel ændring ikke være til gunst for borgeren. 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. Sag om danmarkskortet forelægges for Socialudvalget på samme møde som denne sag.

Realitetssklager for 2023 i Frederiksberg Kommune

Ankestyrelsen har behandlet 22 klagesager på Socialudvalgets område i 2023 i Frederiksberg Kommune. Det bemærkes, at der har været et stort fald i det samlede antal sager sammenlignet med tidligere år (se tabel 1 ovenfor), hvilket kan skyldes et øget fokus på borgerinddragelse, inden der træffes en afgørelse. Af de 22 sager har Ankestyrelsen stadfæstet kommunens afgørelse i 16 af sagerne (73 %), ændret kommunens afgørelse i 1 af sagerne (5 %) og hjemvist 5 af sagerne (23 %) til fornyet behandling i kommunen, jf. tabel 2. Til sammenligning behandlede Ankestyrelsen i 2022 43 klagesager. Der henvises til bilag 2 for en oversigt over, hvilke lovgivningsområder/paragraffer, klagerne vedrører.

Stadfæstelsesprocent i 2023 er højere end den for 2022, mens ændringsprocenten er steget en smule og hjemvisningsprocenten er faldet. Samlet set indikerer stadfæstelsesprocenten, ændringsprocenten og hjemvisningsprocenten for 2023, at lovgivningen generelt bliver fulgt, og at der i langt de fleste sager bliver truffet korrekte afgørelser med fyldestgørende begrundelser.

Resultatet for Ankestyrelsens behandling af klagesager på Socialudvalgets område ligger generelt på niveau med eller bedre end resultatet på landsplan, jf. tabel 2.

Tabel 2. Procentfordelingen af klager for 2022 og 2023 for Frederiksberg og på landsplan (antal for Frederiksberg vist i parentes)

2022

2023

	Frederiksberg	Landsplan	Frederiksberg	Landsplan
Stadfæstelsesprocenten	67% (29)	58%	73% (16)	58%
Ændringsprocenten	0% (0)	6%	5% (1)	5%
Hjemvisningsprocenten	33% (14)	36%	23% (5)	37%
I alt	100% (43)	100%	100% (22)	100%

Forvaltningen hæfter sig ved, at Socialafdelingen i de fleste af de sager, der bliver påklaget, har truffet afgørelser, der bliver stadfæstet i Ankestyrelsen. Forvaltningen hæfter sig også ved, at Socialafdelingen både for så vidt angår stadfæstelsesprocenten, ændringsprocenten og hjemvisningsprocenten ligger på niveau med eller bedre end landsgennemsnittet.

Forvaltningen vil fortsat arbejde målrettet med kvaliteten i afgørelserne, herunder de konkrete og individuelle begrundelser, samt at få minimeret hjemvisningsafgørelserne fra Ankestyrelsen. Dette er 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.

Forvaltningen noterer sig, at der i 2023 generelt er et lavt antal klager sammenholdt med det samlede antal afgørelser, der træffes. 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.

Centralt modtagne formalitetsklager

De centralt modtagne klager (formalitetsklager) er stilet til borgmester, direktør, udvalgsformand eller socialchef og kan fx angå manglende inddragelse i forhold til udarbejdelse af handleplan eller lang sagsbehandlingstid.

Der er modtaget 2 centrale klager i 2023 på Socialafdelingens område. Til sammenligning blev der i 2022 modtaget 4 centrale klager, jf. tabel 1 ovenfor. Klagerne går hyppigst på, at klageren mener, at Socialafdelingen ikke har hjulpet dem selv eller deres pårørende i tilstrækkelig grad. Klagerne kan spænde vidt fra utilfredshed med manglende inddragelse i forhold til udarbejdelse af handleplan, lang sagsbehandlingstid til ønske om anden sagsbehandler.

Antallet af klager – både realitets- og formalitetsklager – vurderes at være meget lavt sammenholdt med Socialafdelingens samlede antal sager og afgørelser og den samlede mængde kontakt med borgere. Det er forvaltningens vurdering, at det fortsatte fokus på klagesagshåndtering i den enkelte enhed, herunder god kommunikation og dialog med borgerne, er medvirkende til et fortsat lavt antal klager på Socialudvalgets område også i 2023.

Forvaltningen vurderer helt overordnet, at der ikke kan peges direkte på årsager, der med sikkerhed har betydning for eventuelle udsving i antallet af klagesager fra år til år. Det er vigtigt at være opmærksom på, at udsving både kan skyldes tilfældigheder, ændringer i forvaltningens administration som følge af lovændringer eller det forhold, at enkelte borgere (gængangere) i nogle perioder klager flere gange vedrørende det samme emne.

Behandling af klager i et lærings- og evalueringsperspektiv

Fundamentet for behandlingen af de centralt modtagne klager er både at sikre det fornødne lærings- og evalueringsperspektiv i forhold til den konkrete sag og den generelle tilrettelæggelse af sagsbehandlingen samt at sikre en god dialog og kommunikation med borgerne. Klagerne tjener som et værdifuldt oplysningsgrundlag både på et centralt og et decentralt niveau i forhold, hvor forvaltningen kan og skal gøre det bedre. Klagerne indgår derfor også i den kvalitets- og kompetenceudvikling af medarbejdere og ledere, der finder sted i forhold til de forskellige ydelser og tilbud på tværs af forvaltningen.

Når borgmester, direktør eller afdelingschef modtager en klage, videresendes klagen til den respektive enhed, der er klaget over, med henblik på redegørelse og input til klagesvar og til brug for læring og evaluering i enheden.

Den typiske klagesag bliver afsluttet med et svarbrev til borgeren fra modtageren af klagen, fx borgmesteren eller direktøren. Forvaltningen indgår i vid udstrækning i dialog med borgerne om klagesagerne, hvilket betyder, at en del af klagerne ender med at blive bilagt i samarbejde med borgeren.

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 3 for en uddybende gennemgang af de centralt modtagne klager.

Det foreslås, at denne afrapportering af klagesagsbehandling på Socialudvalgets område ligesom tidligere sendes til Handicaprådet og Udsatterrådet til orientering.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Socialudvalget

Bilag

Bilag 1 Tilsynskategorier og -aktiviteter på Socialudvalgets sagsområde

Bilag 2 - SU Afrapportering af klagesager behandlet i Ankestyrelsen 2023

Bilag 3 - SU Afrapportering over centralt modtagne klager 2023

Punkt 50: Praksistilsyn - Handicapsagsbarometeret - Ankestyrelsens gennemgang af kommuners afgørelser om ledsagelse efter servicelovens § 97

27.48.04-K03-1-24

Resume

Ankestyrelsen har som en del af undersøgelsen Handicapsagsbarometeret gennemgået et antal sager fra alle landets kommuner. Undersøgelsens formål er at vise, om kommunerne følger regler og praksis på handicapområdet i sager om ledsagelse efter servicelovens § 97. Frederiksberg Kommune har bidraget med fem sager. Disse fremgår ikke specifikt af undersøgelsen, men de konkrete resultater er efterfølgende sendt til Socialafdelingen. Heraf fremgår, at to af de fem sager (to afgørelser om at bevilge hjælp) ville være hjemvist, hvis de var blevet anket til Ankestyrelsen.

Rapporten skal - som andre praksisundersøgelser fra Ankestyrelsen - behandles af kommunalbestyrelsen.

Beslutning

Socialudvalget indstiller, at Ankestyrelsens undersøgelse "Handicapsagsbarometeret" tages til efterretning.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Socialudvalget indstiller, at Ankestyrelsens undersøgelse "Handicapsagsbarometeret" tages til efterretning.

Sagsfremstilling

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.

Generelt om Handicapsagsbarometeret

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

Handicapsagsbarometeret har til formål årligt at give et aktuelt billede af kommunernes juridiske sagsbehandlingskvalitet på tværs af alle landets kommuner.

I løbet af tre år vil fire forskellige bestemmelser blive undersøgt. De fire konkrete bestemmelser er udvalgt ud fra Ankestyrelsens erfaring med, hvor styrelsen typisk ser udfordringer for kommuner.

- I 2023 drejer det sig om § 97 om ledsagelse (nærværende sag).
- I 2024 bliver det dækning af merudgifter til børn og voksne, servicelovens §§ 41 og 100.
- I 2025 drejer det sig om dækning af tabt arbejdsfortjeneste, barnets lov § 87

Ved gennemgangen af sagerne foretager Ankestyrelsen en retslig prøvelse af den udvalgte afgørelse, der er truffet i den enkelte sag i lighed med, hvad der gøres i praksisundersøgelser. Det vil sige, at der måles på:

- Retslige mangler, fx hjemmelsmangel, begrundelsesmangel, forkert vurdering og manglende sagsoplysning (officialprincippet).
- Sagsbehandlingsregler, fx klagevejledning, handleplaner, helhedsvurdering og opfølgning.

Om Handicapsagsbarometeret 2023

På landsplan viste de undersøgte sager, at der var retlige mangler i 51 % af de gennemgåede sager. Se vedlagte bilag (Bilag 2 Handicapsagsbarometeret 2023). Manglerne var af væsentlig betydning i 47 % af de gennemgåede sager, og det drejede sig hovedsagelig om mangelfuld sagsoplysning.

I forhold til sagsbehandlingsreglerne peger undersøgelsen på, at klagevejledning i størstedelen af sagerne er korrekt, men at sagsbehandlingsfristen i omkring halvdelen af sagerne ikke er overholdt, og at der mangler helhedsvurdering i lidt over

halvdelen af sagerne. Endelig peges på, at det i 73 % af sagerne ikke har været muligt at vurdere, om der er udarbejdet handleplan for borger.

Ankestyrelsen tilbyder som en del af opfølgningen af undersøgelsen et online dialogmøde om barometrets resultater. Socialafdelingen har taget imod dette tilbud.

Generelt om servicelovens § 97

Ledsagestøtten efter § 97 er en "levende stok", dvs. rent fysisk støtte til borgere, der kan instruere sin ledsager og mentalt har ressourcer til at planlægge og gennemføre aktiviteter ude af huset, men f.eks. på grund af dårligt syn har brug for hjælp til orientere sig i nye omgivelser eller på grund af bevægeindskrænkninger har brug for hjælp til at komme over kantstene, få åbnet døre, komme på toilettet osv.

Reglen suppleres af servicelovens § 85, hvorefter borgere kan modtage socialpædagogisk støtte på turen ud af huset. Det kan f.eks. være korrektion i forhold til social adfærd eller trafikregler.

Reglen suppleres også af servicelovens § 83 om praktisk hjælp, f.eks. indkøbsordning.

Helhedsvurderingen efter retssikkerhedslovens § 5 fastslår, at en ansøgning skal behandles efter alle relevante regler i lovgivningen. Reglen skal således sikre, at andre støttemuligheder også overvejes enten som supplement til det ansøgte eller som alternativ.

Særligt vedrørende sagerne fra Frederiksberg Kommune

I undersøgelsen er indgået fem afgjorte sager; fire bevillinger og et afslag. Ankestyrelsen fandt, at to af bevillingerne var utilstrækkeligt oplyst, og at de ville være blevet hjemvist til fornyet behandling i kommunen, hvis sagerne havde været påklaget.

Afslaget og de øvrige to bevillinger (dvs. 60 % af de målte sager) ville være blevet stadfæstet.

Baggrunden for at to af bevillingerne ville være blevet hjemvist er, at der ikke er oplyst om borgers behov for socialpædagogisk støtte under ledsagelsen. Ankestyrelsen har derfor fundet, at det ikke kan vurderes, om hjælpen i stedet skulle være bevilget efter servicelovens § 85 om socialpædagogisk støtte. De manglende oplysninger medfører efter Ankestyrelsens vurdering, at der er foretaget en ufuldstændig vurdering i sagen, og afgørelserne ville derfor være blevet hjemvist, hvis de var blevet påklaget.

I forhold til sagsbehandlingsregler peger Ankestyrelsen på, at der i fire af sagerne ikke ses at være foretaget en helhedsvurdering, selv om der i alle bevillingssagerne kunne peges på et muligt behov for støtte efter reglerne om personlig pleje, praktisk hjælp og madservice (§ 83) eller socialpædagogisk støtte (§ 85). Der er tale om en regel, der skal sikre, at andre støttemuligheder også overvejes, og den manglende helhedsvurdering ville derfor ikke have medført, at sagerne var blevet omgjort af Ankestyrelsen.

I én af bevillingerne er der ikke tilbudt handleplan og i to af sagerne er den fastsatte sagsbehandlingsfrist ikke overholdt. Det drejer sig om de to sager, der ville være blevet hjemvist på grund af utilstrækkelig sagsoplysning. Manglende tilbud om handleplan og overskridelse af sagsbehandlingsfrist medfører ikke i sig selv omgåelse af bevilling.

Der blev også målt på punkterne begrundelse, partshøring, skøn under regel og hjemmel. Der var ingen bemærkninger til disse punkter.

Socialafdelingen har ikke mulighed for at foretage en ny vurdering de to sager, der ville være blevet hjemvist, da begge borgere i mellemtiden er flyttet fra kommunen.

Opfølgning

I forhold til sagsbehandlingen generelt vil Socialafdelingen øge fokus på, at alle sagsbehandlerens overvejelser om snitflade mellem forskellige regler og helhedsvurderingen af borgers behov kommer til at fremgå af sagen, ligesom der vil blive arbejdet med at sikre, at borger modtager orientering, hvis kommunens sagsbehandlingsfrister af en eller anden grund ikke kan overholdes.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Socialudvalget, Magistraten og Kommunalbestyrelsen.

Bilag

Bilag 1 Tilsynskategorier og -aktiviteter på Socialudvalgets sagsområde

Bilag 2 Handicapsagsbarometret 2023

Punkt 51: Praksistilsyn - Tilsyn på socialområdet tilbud 2023

00.00.00-A00-3-24

Resume

Forvaltningen fremlægger en afrapportering af socialtilsynets og forvaltningens egne driftsorienterede tilsyn i 2023 i tilbud på det specialiserede voksenområde i Frederiksberg Kommune.

Resultaterne af tilsynene er generelt positive. Ingen af tilbuddene har modtaget påbud eller andre sanktioner, og alle tilbud er fortsat godkendt af socialtilsynet. Socialtilsynet har dog også peget på forbedringsmuligheder, bl.a. vedrørende dokumentationsarbejdet, faglige tilgange og kompetencer hos personalet, særligt på tilbuddene Betty og Soltoppen.

Der er ikke blevet gennemført sundhedsfaglige tilsyn af Styrelsen for Patientsikkerhed i tilbuddene på socialområdet i 2023. Der har været enkelte besøg fra Arbejdstilsynet, som ikke har givet anledning til påbud.

Beslutning

Socialudvalget tog den samlede afrapportering af tilsyn på det specialiserede socialområde for voksne til efterretning.

Socialchefen fremlagde resultaterne for 2023 og orienterede om et kommende tilsynsbesøg på Betty og Mathildebo fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Forud for forelæggelse af den Sociale Masterplan i foråret 2025 ønsker udvalget en temadrøftelse af kvalitet, kompetencer mv. på kommunens botilbud.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Socialudvalget tager den samlede afrapportering af tilsyn på det specialiserede socialområde for voksne til efterretning.

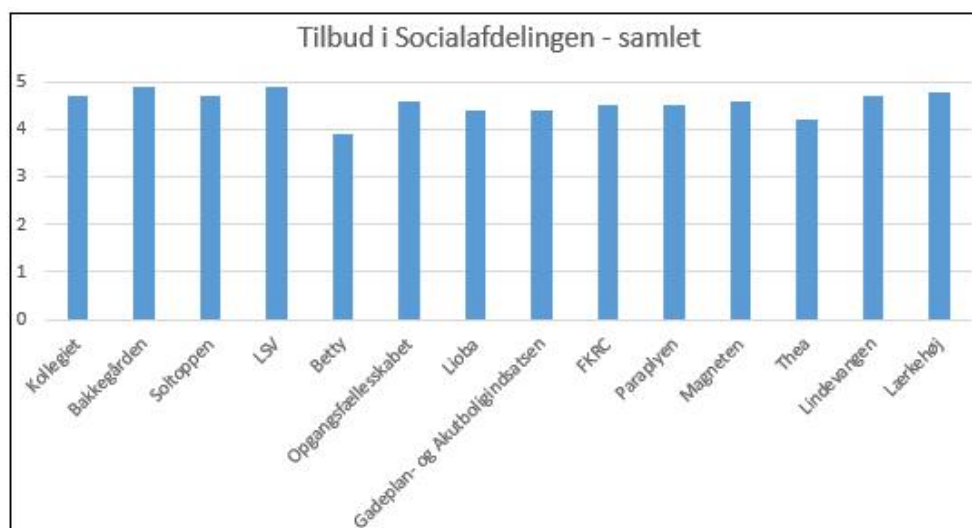
Sagsfremstilling

Denne sag indgår som et led i Socialudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde, sagsbehandlingen og indsatser på udvalgets område, jf. bilag 1, som giver et samlet overblik over de forskellige former for tilsyn, der finder sted på området. Denne sag indgår i kategorien praksistilsyn.

Resultater og opfølgning på tilsyn på socialområdet 2023

Som det fremgår af tabellen herunder, har alle tilbud i 2023 overordnet (gennemsnitligt på tværs af alle temaer) modtaget vurderinger, som ligger fra middel (3) til høje (5) scoringer. Tilbuddene er vurderet til at have den fornødne kvalitet, og ingen af tilbuddene har modtaget påbud eller andre former for sanktioner. Bemærk, at tilbuddene Paraplyen og Magneten er underlagt internt tilsyn.

Tabel 1



Det ser således overordnet positivt ud. Tilsynet har dog også peget på forbedringsmuligheder på bl.a. Soltoppen og Betty vedrørende kompetencer, forebyggelse af vold og overgreb og dokumentation.

På Soltoppen vedrører dette to konkrete tilfælde, hvor tilbuddet i det ene tilfælde har iværksat faglig supervision til medarbejderne med henblik på at kvalificere indsatsen overfor den pågældende borgere, mens det andet tilfælde omhandler en borger, som indimellem får sat sig i en udsat position i kontakten med udefrakommende borgere. Dette har ført til, at der er udarbejdet en beredskabsplan for disse situationer.

På Betty har tilsynet bl.a. peget på en høj personalegennemstrømning og sygefravær samt behov for autismefaglighed og faglig ledelse. Dette har bl.a. betydet, at der er igangsat et målrettet arbejde med henblik på anvendelse af relevante metoder, herunder særligt fokus på undervisning til nye medarbejdere.

Socialtilsynets kvalitetsmodel m.m. er beskrevet nederst i sagsfremstillingen. Der vedlægges desuden et bilag (Bilag 2), hvor scorer/vurderinger fremgår og hvor opfølgning på tilsynet på udvalgte tilbud uddybes. Hvis en kommune eller et tilbud ønsker at ændre fx antal pladser eller målgruppe, skal socialtilsynet godkende dette. Godkendelser for 2023 fremgår ligeledes af Bilag 2.

Forvaltningens vurdering og bemærkninger

Forvaltningen har i implementeringen af Den Sociale Masterplan på det specialiserede socialområde for voksne løbende fokus på, at tilbuddene kvalitetssikres og udvikles i forhold til at imødekomme nuværende og fremtidige borgeres behov for særlig støtte. I 2023 har forvaltningen derfor været i løbende dialog med Socialtilsyn Syd for at sikre rettidig godkendelse af nye tilbud og omstilling af eksisterende tilbud, jf. de ændringer, som er nævnt ovenfor og som fremgår af vedlagte bilag.

Ifølge Den Sociale Masterplan skal den indenbys tilbudsportefølje have en betragtelig størrelse (bæredygtig kapacitet og kvalitet), så flere borgere kan blive på Frederiksberg tæt på netværk og dagligdag, og hvor sammenhængskraften og de faglige rammer er konsolideret om en fællesfaglig indsats for borgerne på det specialiserede område.

Der skal derfor være opmærksomhed omkring, at dette helt naturligt medfører bredere målgrupper med mere varierede behov hvilket kræver, at der er overensstemmelse mellem målgrupperne, de fysiske rammer og de metoder, der benyttes på tilbuddene.

Dette er forvaltningen selv opmærksom på, men det er også noget, som socialtilsynet generelt har et fokus på. - At medarbejderne fx har de fornødne faglige kompetencer til at løfte opgaverne omkring tilbuddenes målgrupper eller at de fysiske rammer matcher målgruppernes behov. Således arbejder Socialafdelingen fortsat med fokus på udviklingen af den faglige kvalitet og med de fysiske rammer for at kunne sikre en effektiv drift og en velfunderet indsats for og sammen med borgerne.

Som et vigtigt punkt i implementering af Den Sociale Masterplan på det specialiserede socialområde for voksne arbejder Socialafdelingen fortsat med at fastholde fokus på effekten af indsatsen ved progressionsmåling af borgerne, ligesom brugertilfredshedsundersøgelser er i gang med at blive implementeret på kommunens botilbud. Borgerens Fælles Plan er omdrejningspunktet og sikrer mest mulig sammenhæng i indsatserne. Borgerens Fælles Plan bruges af både myndighed og tilbuddene til systematisk at arbejde med bestilling og opfølgning på indsatsen sammen med borgeren.

Udover det politiske tilsyn udfører forvaltningen et internt tilsyn, hvori bl.a. indgår et fagligt og økonomisk ledelsestilsyn, visitationsudvalg, progressionsdata (voksenundredningsmetoden/borgerens fælles plan) mv.

Forvaltningen vurderer, at arbejdet med Den Sociale Masterplan, Borgerens Fælles Plan, de eksterne og interne tilsyn på kommunens tilbud alt i alt er med til at sikre, at borgerne på Frederiksberg får de bedst mulige tilbud på det specialiserede sociale område.

Om socialtilsynet

Socialtilsynet godkender og fører tilsyn med kvaliteten og driften af sociale botilbud, misbrugshandlingstilbud mv.

Socialtilsynet har både et kontrol- og et udviklingsformål, og alle tilbud modtager minimum ét anmeldt eller uanmeldt tilsynsbesøg årligt.

Socialtilsynet fører tilsyn med udgangspunkt i en kvalitetsmodel, der indeholder syv temaer:

- Uddannelse og beskæftigelse
- Selvstændighed og relationer
- Målgrupper, metoder og resultater
- Sundhed og trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer
- Fysiske rammer

Et tilsyn kan være målrettet et eller flere af de syv temaer i kvalitetsmodellen. Socialtilsynet udarbejder en samlet kvalitetsvurdering af det enkelte tilbud og vurderer, om betingelserne for godkendelse fortsat er opfyldt.

Tilbuddene bedømmes inden for hvert tema og underliggende kriterier og indikatorer på en skala fra 1 – 5, hvor scoren 5 betyder, at indikatoren i meget høj grad er opfyldt, mens en score på 1 tilsvarende betyder, at den i meget lav grad er opfyldt.

Socialtilsynet kan udstede sanktioner, herunder give påbud og iværksætte skærpet tilsyn i en afgrænset periode og i yderste konsekvens lukke et tilbud, hvis det vurderes, at den fornødne kvalitet ikke er til stede.

I forbindelse med forvaltningens interne tilsyn på kommunens beskyttede beskæftigelses-, aktivitets- og samværstilbud, anvendes samme kvalitetsmodel.

Besøgsnotater er vedlagt som bilag til sagen, dog er der vedlagt en fuld tilsynsrapport for botilbuddet Thea, idet der her ikke foreligger et besøgsnotat. Denne forskel skyldes, at Socialtilsyn Hovedstaden, som fører tilsyn med Thea, ikke udarbejder besøgsnotater.

I 2023 fremsatte Socialudvalget et ønske om at begrænse antallet af bilag. Derfor er socialtilsynets godkendelser af ændringer i tilbuddene samt de såkaldte kvalitetsmodelbeskrivelser (de fulde rapporter), ikke vedlagt sagen. Kvalitetsmodelbeskrivelserne er dog tilgængelige for udvalgets medlemmer i First Agenda ("Oplæg Socialudvalget"). Botilbuddet Thea modtager tilsyn fra Socialtilsyn Hovedstaden og ikke fra Socialtilsyn Syd. He

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Socialudvalget

Bilag

Bilag 1 Tilsynskategorier og -aktiviteter på Socialudvalgets sagsområde

Bilag 2 Resultater og opfølgning på tilsyn på socialområdet 2023

Bilag 3 Besøgsnotat Lioba - Stenhuggerhusene

Bilag 4 Besøgsnotat Bakkegården

Bilag 5 Besøgsnotat FKRC Alkoholrådgivningen

Bilag 6 Besøgsnotat Pile Allé

Bilag 7 Besøgsnotat LSV Bofællesskabet

Bilag 8 Besøgsnotat Betty St. tv. og Frydendalsvej 27C

Bilag 9 Besøgsnotat Opgangsfællesskabet

Bilag 10 Besøgsnotat FKRC Afdeling 1

Bilag 11 Besøgsnotat FKRC Værestedet

Bilag 12 Besøgsnotat Kollegiet

Bilag 13 Besøgsnotat Soltoppen Ung

Bilag 14 Besøgsnotat Soltoppen Voksen

Bilag 15 Kollegiet Deleboligerne

Bilag 16 Besøgsnotat Lioba

Bilag 17 Besøgsnotat Gadeplan- og Akutboligindsatsen

Bilag 18 Besøgsnotat Mathildebo

Bilag 19 Besøgsnotat Betty 2., 3., 4. og 5. etage

Bilag 20 Besøgsnotat Betty St. tv. og 2. etage

Bilag 21 Besøgsnotat, Lærkehøj_Natvarmestue

Bilag 22 Besøgsnotat, Lærkehøj

Bilag 23 Besøgsnotat, Lindevangen Udsigten

Bilag 24 Besøgsnotat, Lindevangen (1/2)

Bilag 25 Besøgsnotat, Lindevangen (2/2)

Bilag 26 Magnetten

Bilag 27 Paraplyen

Punkt 52: Praksistilsyn - Magtanvendelser på det specialiserede socialområde 2023

27.66.08-K07-2-24

Resume

Socialudvalget forelægges hvert år en redegørelse vedrørende magtanvendelser og andre indgreb i selvbestemmelsesretten på det specialiserede socialområde for voksne.

I 2023 har antal og typer af magtanvendelser været på sammenligneligt niveau med de seneste år. Dog ses der en mindre stigning i de akutte magtanvendelser, hvilket skyldes en enkelt borgersag, hvor der henover en kortere periode i forbindelse med indflytning på nyt botilbud, var mange magtanvendelser.

Beslutning

Socialudvalget

1. tog redegørelsen til efterretning og
2. godkendte, at redegørelsen oversendes til orientering i Handicaprådet og Udsatterådet.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Socialudvalget

1. tager redegørelsen til efterretning og
2. godkender, at redegørelsen oversendes til orientering i Handicaprådet og Udsatterådet.

Sagsfremstilling

Denne sag indgår som et led i Socialudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten af forvaltningens arbejde og sagsbehandlingen på udvalgets område, jf. bilag 1, som giver et samlet overblik over de forskellige former for tilsyn, der finder sted på området. Denne sag indgår i kategorien praksistilsyn.

Sagen omhandler magtanvendelser og andre indgreb i selvbestemmelsesretten indberettet fra Frederiksberg Kommunes botilbud, aktivitets- og samværstilbud samt beskyttede beskæftigelsestilbud på socialområdet i 2023. I sagen medtages desuden magtanvendelser vedrørende borgere fra Frederiksberg, der bor i tilbud i andre kommuner. Forvaltningen udarbejder hvert år en oversigt over antal og typer af magtanvendelser på området.

Magtanvendelse efter servicelovens kapitel 24, 24a og 24b handler grundlæggende om at sikre omsorg og tryghed for borgere og deres omgivelser i tilbuddene. Magtanvendelsesbestemmelserne bygger på grundlæggende principper om mindsteindgreb, proportionalitet og skånsomhed. Magtanvendelser skal begrænses mest muligt og må aldrig erstatte omsorg, pleje og socialpædagogisk støtte. På enkelte tilbud bor der også borgere under 18 år. For disse unge er det Lov om Voksenansvar der er gældende.

En magtanvendelse kan enten være akut med henblik på at undgå skade i øjeblikket, eller være et indgreb, som tilbuddet skal ansøge myndighedsområdet i borgerens handlekommune om forhåndsgodkendelse til.

Tabel 1 herunder viser antal og typer af magtanvendelser i perioden 2021- 2023, som har fundet sted i kommunens egne tilbud eller er foretaget overfor borgere i udenbys tilbud. Der er indberettet i alt 16 akutte magtanvendelser i 2023, og der er ansøgt om 9 forhåndsgodkendelser i 2023, der alle blev imødekommet.

Tabel 1

Magtanvendelse	2021	2022	2023
Fastholdelse mv. (§ 124d)	20	18	26

Kortvarig fastholdelse i personlig hygiejnesituationer (§ 136a)	3	1	1
Særlige døråbnere (§ 125)	0	0	0
Fastspænding med stofsele (§ 128)	3	9	6
Tryghedsskabende velfærdsteknologiske løsninger (§ 128b)	2	2	2
Flytning uden samtykke (§§ 129 og 129a)	Ingen data	7	7
<i>I alt</i>	28	37	42

Da vi mangler data fra 2021 vedrørende ”flytning uden samtykke”, kan det samlede antal magtanvendelser årene imellem ikke umiddelbart sammenlignes.

Der er generelt tale om et letpåvirkeligt område, idet enkeltpersoner kan udløse mange magtanvendelser. Det kan derfor være vanskeligt at sammenligne udviklingen over tid. I 2023 var der en stigning, der skyldes mange magtanvendelser vedrørende en enkelt borger over kort tid i forbindelse med at borgeren flyttede til et nyt sted. Der blev iværksat en særlig indsats omkring borgeren, herunder i forhold til at klæde personalet bedre på til opgaven, hvilket havde en god effekt i forhold til borgerens trivsel og førte til et stort fald i antallet af magtanvendelser.

Antallet af forhåndsgodkendelser vurderes stabilt sammenlignet med de forgangne år. De fleste var eksisterende godkendelser der skulle fornyes, da der kun kan godkendes for 12 eller 18 måneder ad gangen.

I 2023 anmodede forvaltningen Familieretshuset om flytning uden samtykke for 7 borgere. Alle ansøgninger blev imødekommet. De 5 af sagerne var vedrørende unge borgere, der ikke selv kan afgive habilt samtykke, og som skulle flytte hjemmefra til et botilbud. En enkelt vedrørte flytning fra et botilbud til et andet og bedre egnet tilbud, mens en anden vedrørte flytning fra botilbud til plejehjem.

Forebyggelse og kompetenceudvikling

Størsteparten af magtindgrebene er foretaget overfor målgruppen af borgere med mere komplekse og omfattende funktionsnedsættelser, der typisk også har et stort støttebehov. Det er særligt borgere, der er udfordret kommunikativt og socialt, kombineret med omfattende kognitive funktionsnedsættelser og i nogle tilfælde desuden fysiske handicap og/eller somatiske udfordringer.

En enkelt akut magtanvendelse vurderedes efterfølgende ikke at have været lovlig. Magtanvendelsen blev foretaget overfor en borger i et udenbys tilbud, hvor ledelsen i det pågældende tilbud har fulgt op på magtanvendelsen sammen med medarbejderne og sikret mere hensigtsmæssige tilgange til borgeren.

Med henblik på så vidt muligt at undgå magtanvendelser og voldsomme situationer anvender medarbejdere i tilbud, hvor der kan forekomme udadrettet adfærd, konfliktnedtrappende metoder mv. I flere af disse tilbud er der etableret supervisionstilbud. Alle nyansatte og vikarer introduceres til lovgivningen igennem e-læringsforløb, og pædagogiske konsulenter ansat i Socialafdelingen bistår tilbuddene med sparring og undervisning ved konkrete behov.

I nogle tilbud er målgruppen blevet udvidet til at omfatte unge under 18 år. Der er derfor opstået behov for, at medarbejdere på disse tilbud også har kendskab til bestemmelserne vedrørende magtanvendelser på børneområdet (Lov om voksenansvar). Der har i 2023 været undervisning vedrørende børnelovgivningen ved de pædagogiske konsulenter på Betty og Soltoppen.

Lovgivningen på magtanvendelsesområdet er blevet revideret og træder i kraft pr. 1. juli 2024. Socialudvalget samt Ældre- og Omsorgsudvalget vil i løbet af efteråret modtage en orientering om, hvilken betydning ændringerne forventes at få i Frederiksberg Kommune og hvordan man vil klæde medarbejderne på til at kunne agere ud fra den ændrede lovgivning.

Forvaltningen foreslår, at sagen og vedlagte redegørelse sendes til orientering til Handicaprådet og Udsatterrådet.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Socialudvalget

Bilag

Bilag 1 Tilsynskategorier og -aktiviteter på Socialudvalgets sagsområde

Punkt 53: Øvrigt tilsyn - Status 2023 Rapportering af utilsigtede hændelser på Socialområde

29.00.00-K07-2-24

Resume

Forvaltningen har udarbejdet 'Årsrapport for patientsikkerhed 2023', hvor arbejdet med den lovpligtige rapportering af utilsigtede hændelser beskrives og analyseres, med henblik på den læring og dialog, der har været 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 og sammenlignet med 2021 og 2022.

Nærværende sag fremlægger rapportens resultater for Social, Sundheds- og Omsorgsområdet, og indgår i praksis, som en vigtig del af det fremadrettede forbedringsarbejde i målet med at sikre sammenhæng og kvalitet i opgaveløsningen for borgerne.

Beslutning

Socialudvalget

1. tog Årsrapport for patientsikkerhed 2023' til efterretning og
2. godkendte, at rapporten sendes til Seniorrådet og Handicaprådet til orientering.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Socialudvalget

1. tager Årsrapport for patientsikkerhed 2023' til efterretning og
2. godkender, at rapporten sendes til Seniorrådet og Handicaprådet til orientering.

Sagsfremstilling

Det bemærkes indledningsvis, at denne sag indgår som 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 'øvrigt tilsyn'. En oversigt over de forskellige typer fremgår af bilag 1. Socialudvalget orienteres én gang årligt om status på utilsigtede hændelser og patientsikkerhedsarbejdet i Frederiksberg Kommune gennem Årsrapport for patientsikkerhed 2023 (bilag 2). Rapporteringen af utilsigtede hændelser har siden 2010 været lovpligtigt, i forbindelse med kommunernes levering af sundhedsydelse, hvilket både gælder for borgere på Social- samt Sundheds- og Omsorgsområdet. Jf. tidligere praksis indeholder årsrapporten hændelser, som er sagsafsluttet i 2023. 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 enhederne i Frederiksberg Kommune.

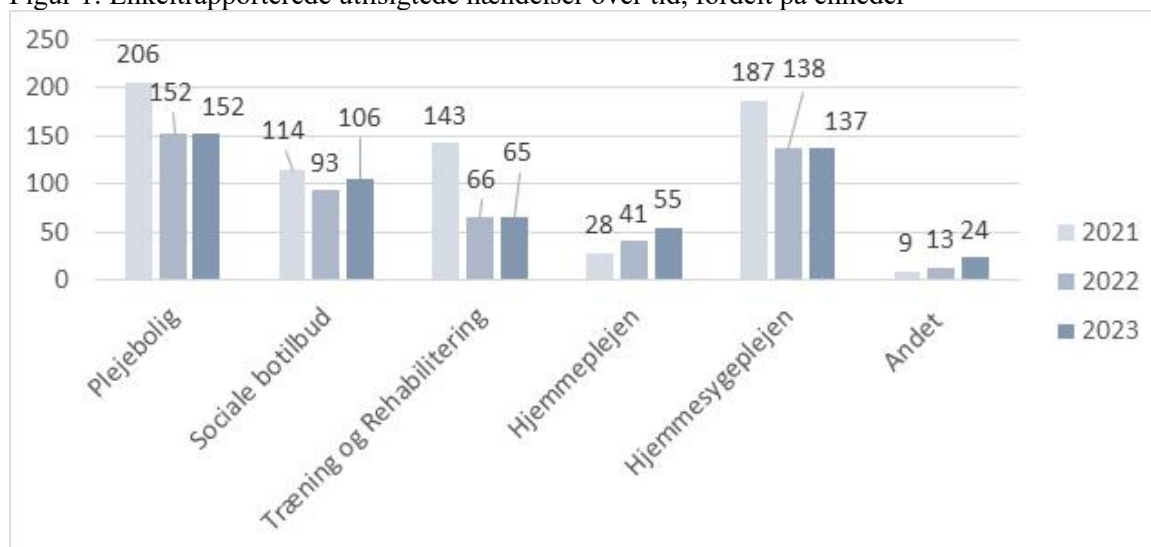
Hvad er en utilsigtet hændelse

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 for både ledere og medarbejdere, til at forebygge skader, øge sikkerheden samt at styrke kvaliteten i leveringen af sundhedsydelser i Frederiksberg Kommune. I arbejdet med rapportering af utilsigtede hændelser er det dog vigtigt at holde sig for øje, at rapporteringstallene 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 Figur 1 nedenfor, ses et overblik over det samlede antal rapporterede hændelser i Frederiksberg Kommune fra 2021 til 2023, fordelt på lokationer (bilag 2, s. 5).

Figur 1: Enkeltrapporterede utilsigtede hændelser over tid, fordelt på enheder



Det fremgår af figur 1 at der er rapporteret 106 hændelser fra Botilbuddene i 2023, hvilket ikke afviger nævneværdigt fra de to forrige år. Fra 2020 blev det muligt at samlerapportere hændelser omhandlende 'medicin ikke givet' eller 'fald' med 'ingen' eller 'mild' skade (jf. bilag 2, s.4).

Dette har over en bred kam reduceret antallet af enkeltvis rapporterede hændelser over de sidste to år.

Dette er forventeligt, efter muligheden med samlerapportering, men betyder samtidigt, at det er udfordrende at sammenligne tallene mellem årene og dette skærpes af, at det med ændringerne 1. juli 2023 nu er blevet frivilligt at samlerapportere. Mere herom i afsnittet herunder.

Ændret rapporteringspligt 2023

1.juli 2023 blev rapporteringssystemet for utilsigtede hændelser ændret, så alle dele af sundhedsvæsenet nu skal rapportere ud fra de samme tre kriterier. 1. Alvorlige og dødelige hændelser. 2. Hændelser, der kunne have været alvorlige og dødelige og 3. Hændelser, der ud fra en individuel vurdering kan give læring. Se bilag 2 s. 3. Kriterie tre er formuleret meget bredt, hvilket tillader stor individualitet i vurderingen af, hvad der giver læring at rapportere. Samtidig er vurderingen af alvorlighedsgraden ændret markant, idet en vurdering af, hvor alvorligt det kunne være gået, bl.a. indgår i en samlet alvorlighedsvurdering. Samtidig er de 5 alvorligheds kategorier nu sammenfattet i 4 kategorier. Se bilag 2 s.7. Samlet set medfører alle ændringerne pr. 1. juli 2023, at det ikke mere vurderes validt at sammenligne sig med de nationale data, men i stedet i højere grad selv at følge udviklingen i egen kommune.

Samlet overblik over alvorligheden af hændelserne

	Ingen skade	Mild / Moderat	Alvorlig	Dødelig
Socialområdet	98	16	3	0
Sundheds- og Omsorgsområdet	238	166	16	2
Til sammen	336	182	19	2

Tabel 1 ovenfor viser et samlet overblik over alvorligheden af hændelserne på Socialområdet og Sundheds- og Omsorgsområdet, hvor de to alvorlighedsvurderinger fra før og efter 1. juli 2023 er sammenføjet for overblikkets skyld. Som det fremgår vurderes det i meget få tilfælde, at der har været skade forbundet med den rapporterede hændelse. Det skal bemærkes, at i den nye alvorlighedsscore medfører en indlæggelse automatisk at hændelsen skal scores som værende 'alvorlig'. I to hændelser er der indtrådt dødsfald i forbindelse med den utilsigtede hændelse. Efterfølgende analyser har afdækket, at dødsfaldene ikke har kunnet forudses og at de ikke skyldes uhensigtsmæssige arbejdsgange og handlinger hos det involverede plejepersonale.

Hændelserne på Socialområdet

På Socialområdet handler 72 % af de enkeltvis rapporterede hændelser om medicin og 13 % af hændelserne om fald (Bilag 2 s.7).

Dette skal ses i sammenhæng med, at det er de sundhedsfaglige ydelser på socialområdet, som der er stor fokus på at optimere på.

Hændelser med alvorligt eller dødeligt udfald, eller med stort læringspotentiale, medfører altid, at der bliver udført en hændelsesanalyse, som kan læses i Årsrapporten (bilag 2, s.10-11).

Hvordan der konkret arbejdes med at nedbringe antallet af utilsigtede hændelser i det daglige på Socialområdet

På Socialområdet har de sikre arbejdsgange, specielt ift. medicinområdet, høj prioritet. Botilbuddene er omfattet af rapporteringspligten og modtager tillige risikobaserede tilsyn, som Styrelsen for Patientsikkerhed startede i 2017. Dette har på Botilbuddene skabt stor opmærksomhed om de regler og det beredskab, der kræves på området. I forbindelse med ændringerne d. 1. juli 2023 har risikomanageren besøgt alle relevante enheder på Socialområdet og informeret om indsatsen. I løbet af året er der løbende kontakt med ledelse og medarbejdere for at sikre at patientsikkerheden foregår på samme niveau, som i resten af kommunen. Det fremgår af bilag 2 side 10, at Socialområdet har medvirket i tre hændelsesanalyser, hvorfra der er draget læring og sket forbedring af arbejdsgangene. Som det ses af Tabel 1 gør relevante botilbud også i 2023 brug af Samlerapportering i forhold til 'medicin ikke givet' og 'fald'. Socialrådets medarbejdere tilbydes kompetenceunderstøttende e-læringsmoduler, der handler om korrekt udført sundhedsfaglige observationer, forflytninger, hygiejne, magtanvendelse, medicin håndtering og sårpleje, som it-bemyndigede på botilbuddene kan bestille adgang til, ift. alle medarbejdere og vikarer på botilbuddene.

Mulig lovændring på vej

Indenrigs- og Sundhedsministeriet har den 2. september 2024 sendt udkast til lov om ændring af sundhedsloven i offentlig høring. Hvis lovforslaget vedtages, vil loven træde i kraft pr. 1. januar 2025 og vil bl.a. indebære ophør af pligten til rapportering af utilsigtede hændelser, herunder nedlæggelse af Dansk Patientsikkerhedsdatabase. Baggrunden for lovforslaget er et ønske om afbureaukratisering og frisættelse af kommunerne.

Den videre proces

Efter behandling i Socialudvalget vil 'Årsrapport for patientsikkerhed 2023' blive sendt til Senior- og Handicaprådet til orientering. Arbejdet med patientsikkerhed og nedbringelse af utilsigtede hændelser pågår fortsat på enhederne, i samarbejde mellem medarbejdere, ledere og kommunens risikomanager.

Økonomi

Ingen økonomiske konsekvenser som følge af denne sag.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Socialudvalget

Bilag

Bilag 1 Tilsynskategorier og -aktiviteter på Socialudvalgets sagsområde

Bilag 2 Årsrapport 2023 patientsikkerhed