

REFERAT Ældre- og Omsorgsudvalget_2018-21 d. 23-08-2021

Mødedato Mandag d. 23. august 2021 kl. 19:45

Mødested Udvalgsværelse 2

Indholdsfortegnelse

Meddelelser:.....	3
Godkendelse af kontrakter i forbindelse med etablering af sygeplejeklinik samt udvidelse af hjemm	4
Frigivelse af anlægsmidler - digitaliseringsplan 2021.....	6
Afrapportering af klager på Ældre- og Omsorgsudvalgets område 2020.....	9
Praksistilsyn - Social- og Ældreministeriets danmarkskort 2021 - kommunernes omgørelsesprocent	12
Ansøgning om deltagelse i praksisnært læringsforløb ved værdighedsrejseholdet i 2022.....	16
Budgetforslag 2022 - Ældre- og omsorgsudvalget.....	17
Borgerundersøgelse 2021 - rapport med resultater.....	18

Punkt 59: Meddelelser:

00.22.00-P35-237-20

Sagsfremstilling

Der er ingen meddelelser under dette punkt.

Punkt 60: Godkendelse af kontrakter i forbindelse med etablering af sygeplejeklinik samt udvidelse af hjemmepleje og døgnrehabilitering

27.36.00-A00-2-19

Resume

I forbindelse med udvidelse af Frederiksberg Kommunes lokaler i henholdsvis sygepleje, hjemmepleje og kommunens døgnrehabilitering er udarbejdet nye kontrakter, som skal godkendes.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget indstiller, at kontrakterne godkendes for henholdsvis

1. Frederiksberg Kommunes Døgnrehabilitering (udvidelse på 1.926 kvm og øget husleje på 3,2 mio. kr. årligt, som finansieres indenfor Ældre- og Omsorgsudvalgets ramme)
2. Hjemmeplejen (udvidelse på 428 kvm og øget husleje på 0,7 mio. kr., som finansieres indenfor Ældre- og Omsorgsudvalgets ramme) og
3. Sygeplejeklinikken (jf. beslutning i KB den 22. juni 2020, pkt. 188)

Ældre- og Omsorgsudvalget bemærkede, at aftaler er indgået forud for godkendelse i Kommunalbestyrelsen.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget indstiller at kontrakterne godkendes for henholdsvis

1. Frederiksberg Kommunes Døgnrehabilitering (udvidelse på 1.926 kvm og øget husleje på 3,2 mio. kr. årligt, som finansieres indenfor Ældre- og Omsorgsudvalgets ramme)
2. Hjemmeplejen (udvidelse på 428 kvm og øget husleje på 0,7 mio. kr., som finansieres indenfor Ældre- og Omsorgsudvalgets ramme) og
3. Sygeplejeklinikken (jf. beslutning i KB den 22. juni 2020, pkt. 188)

Sagsfremstilling

Frederiksberg har i løbet af 2019 og 2020 udvidet flere funktioner på hospitalsgrunden herunder:

1. Udvidelse af Frederiksberg Kommunes Døgnrehabilitering (FKD) med to afsnit med åbning i henholdsvis september 2019 og februar 2020.
2. Udvidelse af hjemmeplejens faciliteter med ibrugtagning primo 2020
3. Etablering af sygeplejeklinik i den fælles læge- og sygeplejeklinik med åbning i august 2020

Ad 1.:I forbindelse med Plejeboligmasterplanen for 2019 besluttedes at etablere 17 pladser i FKDs regi for at styrke den midlertidige fleksible kapacitet på plejeboligområdet for dermed akut at modvirke en midlertidig mangel på plejeboliger. Afsnittet blev etableret henover sommeren 2019 og åbnede i september 2019. I forlængelse af den beslutning vedtog Kommunalbestyrelsen i budget 2020 at udvide yderligere med 12 enestuer med MFK-status og 4 to-sengsstuer, der bidrog til den samlede kapacitet på FKD. Alle stuer indgår alt efter belægning i den samlede løsning på FKD, og bidrager til at borgerne i videst muligt omfang tilbydes enestuer og/eller adgang til eget toilet. Kontrakten for de to afdelinger løber frem til 23. december 2023.

Ad 2.Udvidelsen af hjemmeplejens lokaler har tilført hjemmeplejen længe ønskede og nødvendige omklædnings- og badefaciliteter. Etableringen af disse faciliteter er afgørende for at kunne tilbyde ordentlige arbejdsforhold og dermed bedre rekrutteringsmuligheder for Frederiksberg Kommune. Faciliteterne har ligeledes været afgørende i forbindelse med hjemmeplejens indsats under Corona. Også her er kontrakten midlertidig og udløber i januar 2023.

Ad 3. Frederiksberg Kommune og Region Hovedstaden har i samarbejde etableret en fælles læge- og sygeplejeklinik. Klinikken er opført med midler fra en statslig pulje med en mindre kommunal medfinansiering. Kontrakten til godkendelse i nærværende sag er alene mellem Frederiksberg Kommune og regionen og gælder de kvadratmeter som sygeplejeklinikken råder over. Kontrakten udløber i december 2023. Lejemålet vedr. sygeplejeklinikken blev politisk tiltrådt i Kommunalbestyrelsen den 22. juni 2020, punkt 188. Her blev også økonomien håndteret. Imidlertid var selve lejekontrakten ikke vedlagt. Den vedlægges derfor her.

For udvidelserne vedr. FKD og hjemmeplejen gælder det at forhandlingerne om kontrakterne har trukket ud og selv om regionen har tilladt Frederiksberg Kommune at ibrugtage faciliteterne, er kontrakterne inkl. tillæg først nu klar til godkendelse. Forhandlingerne løb til juni 2021, for både hjemmeplejen og FKD, og førte til at kontrakten vedr. hjemmeplejen blev udvidet med en allonge med de aftalte ændringer. Som en teknisk foranstaltning under forhandlingsforløbet er selve "hoved"-kontrakterne blevet underskrevet, derfor fremgår de med tidligere dateringer. Det skal bemærkes, at jf. kommunens økonomiprincipper skal kontrakterne godkendes af kommunalbestyrelsen før de skrives under. Det er ikke sket i dette tilfælde, hvilket skal beklages.

Alle lokaler indgår i planlægningen af Frederiksberg Kommunes kommende brug af og fordeling af funktioner på hospitalsgrunden

Økonomi

Udvidelserne af FKD og hjemmeplejens lokaler medfører en øget husleje.

FKD er blevet udvidet med i alt 1.926 kvm. Udvidelsen medfører øgede udgifter til husleje på 3,2 mio. kr. årligt. Udgiften finansieres indenfor ældre- og omsorgsudvalgets ramme.

Udvidelsen af hjemmeplejens lokaler medfører en øget husleje på 0,7 mio. kr. årligt. Udgiften finansieres indenfor ældre- og omsorgsudvalgets ramme.

Alle lokaler indgår i planlægningen af Frederiksberg Kommunes kommende brug af og fordeling af funktioner på hospitalsgrunden. Såfremt der ønskes forlængelse af lejemålet for hjemmeplejen, skal der deponeres et forventet beløb på 3,8 mio. kr. for de udvidede kvadratmeter, da lejemålet vil overskride 3 års leje.

Borgmesterpåtegning

Det bemærkes, at aftaler er indgået forud for godkendelse i Kommunalbestyrelsen.

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget den 23. august, Magistraten den 30. august og Kommunalbestyrelsen den 6. september 2021.

Bilag

Hjemmepleje kontrakt

FKD kontrakt

Allonge til FKD

Allonge hjemmepleje

Kontrakt sygeplejeklinik

Punkt 61: Frigivelse af anlægsmidler - digitaliseringsplan 2021

27.03.00-Ø00-2-21

Resume

I Budget 2021 er der afsat 2,7 mio. kr. i 2021 og 2022 til digitaliseringsinitiativer til Social-, Sundheds og Arbejdsmarkedsområdet. Sagen har til formål at få udmøntet anlægsbevillingen til de vedtagne initiativer.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,15 mio. kr. til initiativet ”Pakke med demensvenlige teknologier” udmøntes på Ældre- og Omsorgsudvalget,
2. indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,5 mio. kr. til ”Nye nødkaldsanlæg og understøtte ”en device” på plejecentre” udmøntes på Ældre- og Omsorgsudvalget, og
3. indstiller, at rådighedsbeløbet på 1,25 mio. kr. til ”Lærings- og afprøvningslejlighed” på plejecentre” udmøntes på Ældre- og Omsorgsudvalget.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget

1. indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,5 mio. kr. til initiativet ”Digitale arbejdsgange og borgerkontakt i Jobcenter og Ydelsescenter (AMA)” udmøntes på Magistraten.

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

2. indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,15 mio. kr. til initiativet ”Pakke med demensvenlige teknologier” udmøntes på Ældre- og Omsorgsudvalget,
3. indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,5 mio. kr. til ”Nye nødkaldsanlæg og understøtte ”en device” på plejecentre” udmøntes på Ældre- og Omsorgsudvalget, og
4. indstiller, at rådighedsbeløbet på 1,25 mio. kr. til ”Lærings- og afprøvningslejlighed” på plejecentre” udmøntes på Ældre- og Omsorgsudvalget.

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Socialudvalget

5. indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,3 mio. kr. til ”Sensum og Fælles Faglige Begreber på Socialområdet” udmøntes på Socialudvalget.

Sagsfremstilling

Initiativernes formål

Fælles for de igangsatte initiativer under Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet er, at de er godkendt i forbindelse med Budget 2021, og de er en del af effektiviseringsforslagene. Projekterne fordeler sig på Magistraten, Ældre- og Omsorgsudvalget samt Socialudvalget. Nedenfor fremgår en kort beskrivelse af de igangsatte initiativer.

MAG - Digitale arbejdsgange og borgerkontakt i Jobcenter og Ydelsescenter (AMA)

Der er afsat 0,5 mio. kr. i 2021 til anlægsbevilling på baggrund af effektiviseringsforslag 10 fra Magistraten i forbindelse med Budget 2021. Projektet omhandler udskiftning af it-systemer relateret til administration og forsørgelsesydelse på Jobcenter og Ydelsescenter. Det forventes, at den større digitalisering gennem robotteknologi (RPA og Machine Learning) vil medføre automatiseringer.

ÆOU - Pakke med demensvenlige teknologier

Der er afsat 0,15 mio. kr. i 2021 til *Pakke med demensvenlige teknologier* på baggrund af effektiviseringsforslag 08 fra ÆOU i forbindelse med Budget 2021. Det har til formål at fremme kendskabet til velfærdsteknologi på demensområdet. Det gøres bl.a. ved at udarbejde en oversigt over de teknologier der er relevante for medarbejderne på plejecentrene, så de hurtigt kan danne sig et overblik, og herefter udvælge de relevante hjælpemidler. Projektet er en del af Frederiksberg Kommunes Ældre- og Værdighedspolitik om at skabe et demensvenlig Frederiksberg samt en del af Bæredygtigt Frederiksberg – Byen for alle, hvor der er plads til alle uanset livssituation.

ÆOU - Nye nødkaldsanlæg og understøtte "en device" på plejecentre

Der er afsat 0,5 mio. kr. i 2021 anlægsbevilling til projektet *Nye nødkaldsanlæg og understøtte "en device" på plejecentre* på baggrund af effektiviseringsforslag 09 fra ÆOU i forbindelse med Budget 2021. Projektet understøtter, at de kommunale plejecentre har tidssvarende nødkaldsanlæg til fordel for både beboere og medarbejdere. Etableringen af nye nødkaldsanlæg ligger i tråd med et Bæredygtigt Frederiksberg og kommunens Smart Sundheds strategi, der bl.a. understøtter udviklingen af innovative og velfærdsteknologiske løsninger, der har til formål at sætte borgernes unikke behov og livskvalitet i fokus. Nye nødkaldsanlæg vil kunne reducere antallet af kald, hvorved de beboere, der får hjælp, i mindre grad oplever, at personalet må forlade dem for at besvare et nødkald.

De nye nødkaldsanlæg understøtter en øget brug af sensorer som eksempelvis fald, sporingsdevices, elektroniske bleer mm. Sensorer bidrager til en øget kvalitet og tryghed for beboerne, fordi medarbejderne bl.a. kan reagere hurtigere, hvis en beboer er faldet eller forlader plejecenteret.

ÆOU - Lærings- og afprøvningslejlighed

Der er afsat 1,25 mio. kr. anlægsbevilling til projektet *Lærings- og afprøvningslejlighed (L&A)*, der fordeler sig på 0,7 mio. kr. i 2021 og 0,55 mio. kr. i 2022 på baggrund af effektiviseringsforslag 01 fra ÆOU i forbindelse med Budget 2021. L&A udvikles for at skabe overblik og viden for medarbejderne angående velfærdsteknologiske løsninger for herigennem at kunne hjælpe borgerne bedre og hurtigere. Det er forventningen, at borgerne vil opleve en bedre dagligdag samt øget livskvalitet.

Et øget kendskab til velfærdsteknologiske hjælpemidler blandt medarbejderne er med til at styrke medarbejdernes kompetencer, så de hurtigt kan spotte borgernes individuelle behov. Dette vil frigive energi og ressourcer, som giver medarbejderne mere råderum til at prioritere de borgernære kerneopgaver. Projektet er en del af Bæredygtigt Frederiksberg samt kommunens strategi for Smart Sundhed.

SU - Sensum og Fælles Faglige Begreber på Socialområdet

Der er afsat 0,3 mio. kr. i 2021 til anlægsbevilling på baggrund af effektiviseringsforslag 06 fra SU i forbindelse med Budget 2021 til *Sensum og Fælles Faglige Begreber* på Socialområdet. Det har til formål, at man fremadrettet kan følge de fælles nationale retningslinjer og den faglig udvikling, hvor det er nødvendigt at lave begrebstilpasning i fagsystemet Sensum.

Implementering af *Fælles Faglige Begreber* forventes at styrke grundlaget for læring, benchmarking og styring af området i en tværkommunal kontekst. På sigt forventes det, at implementeringen af nye systematiserede begreber og ydelseskategorier vil muliggøre en endnu mere præcis tildeling af ydelser til borgere.

Økonomi

Der er i forbindelse med Budget 2021 afsat 2,7 mio. kr. til digitalisering og automaterisering i Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet, der fordeler sig med 2,15 mio. kr. i 2021 og 0,55 mio. kr. i 2022.

Nedenfor fremgår fordelingen af anlægsbevillingen fordelt på udvalg og initiativer, der tidligere er blevet beskrevet af *Sagsfremstillingen*.

Anlæg fordelt på udvalg og initiativer i t.kr.				
Udvalg	Titel	BF 2021	BO 2022	I alt
01 MAG		500	0	500
	Digitale arbejdsgange og borgerkontakt i Jobcenter og Ydelsescenter (AMA)	500		500
04 ÆOU		1.350	550	1.900
	Pakke med demensvenlige teknologier	150		150
	Nye nødkaldsanlæg og understøtte "en device" på plejecentre	500		500
	Lærings- og afprøvningslejlighed	700	550	1250
07 SU		300	0	300
	Sensum og Fælles Faglige Begreber på Socialområdet	300		300
Hovedtotal		2.150	550	2.700

Borgmesterpåtegning

Intet at bemærke

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget, Socialudvalget samt Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget d. 23. august 2021, Magistraten d. 30. august 2021 og Kommunalbestyrelsen d. 6. september 2021.

Bilag

Bevillingsskema - digitaliseringsanlæg 2021

Punkt 62: Afrapportering af klager på Ældre- og Omsorgsudvalgets område 2020

00.00.00-K00-1-20

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 eller vicedirektør, sundheds- og omsorgschef (formalitetsklager). Denne sag vedrører klager afsluttet i 2020. 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
3. noterede sig, at der ikke klager med alvorlige konsekvenser på området.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

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. Disse afrapporteringer 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/kommunens service stilet til borgmester, udvalgsformand, direktør eller vicedirektør, sundheds- og omsorgschef).

Denne afrapportering vedrører klager, der er afsluttet i 2020.

Det samlede antal klager for 2020 og 2019 er:

År	2020	2019
Realitetsafgørelser fra Ankestyrelsen	62	54
Centralt modtagne formalitetsklager	27	22

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.

Ankestyrelsen har behandlet 62 klagesager på Ældre- og Omsorgsudvalgets område i 2020. Af de 62 sager er 50 stadfæstet, 3 er ændret og 9 er hjemvist til fornyet behandling i kommunen. Til sammenligning behandlede Ankestyrelsen i 2019 54 klagesager.

Stadfæstelsesprocenten i 2020 er på 81 pct., mens den i 2019 var på 69 pct. Landsgennemsnittet for 2020 er på 74 pct.

Ændringsprocenten i 2020 er på 5 pct., mens den i 2019 var på 5 pct. Landsgennemsnittet for 2020 er på 5 pct.

Stadfæstelsesprocenten er højere end sidste år (7 procentpoint), mens ændringsprocenten er uændret. Samlet set viser stadfæstelsesprocenten og ændringsprocenten for 2020 således fortsat, at lovgivningen bliver fulgt, og at der i langt de fleste sager bliver truffet korrekte afgørelser med fyldestgørende begrundelser.

Hjemvisningsprocenten i 2020 er på 15 pct., mens den i 2019 var på 24 pct. Landsgennemsnittet for 2020 er på 22 pct.

Hjemvisningsprocenten er således faldet med 9 procentpoint fra 2019 til 2020 og ligger 7 procentpoint under landsgennemsnittet.

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

Sundheds- og Omsorgsafdelingen har gennem de seneste år haft et generelt fokus på borgerens retssikkerhed. Klagetallet skal samtidig ses i lyset af, at der i Frederiksborg Kommune har været en mindre stigning i antallet af klagesager fra 2019 til 2020 fra 54 til 62 klager.

Forvaltningen hæfter sig derfor 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 lovfortolkningen 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 (formalitetssklager) 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 27 centrale klager i 2020 på Ældre- og Omsorgsudvalgets område. Til sammenligning blev der i 2019 modtaget 22 centrale klager. I de 27 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 16 af de modtagne formalitetssklager er modtaget fra 6 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 2020.

Forvaltningen vil fortsætte indsatsen i forhold til de centralt modtagne formalitetssklager 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.

Vedlagte syv bilag indeholder afrapportering af klager behandlet i Ankestyrelsen i 2020 (bilag 1) og centralt modtagne klager, som er færdigbehandlet i forvaltningen i 2020 (bilag 2) samt centralt modtagne klager omhandlende service vedr. henholdsvis hjemmeplejen og hjemmesygeplejen (bilag 3), genoptræning og rehabilitering (bilag 4), hjælpemidler og visitation (bilag 5) og plejecentre (bilag 6) og diverse (bilag 7).

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget den 23. august 2021.

Bilag

Bilag 1 - ÆOU Afrap. af klagesager behandlet i Ankestyrelsen 2020

Bilag 2 - ÆOU Afrapportering af centralt modtagne klager 2020

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 63: Praksistilsyn - Social- og Ældreministeriets danmarkskort 2021 - kommunernes omgørelsesprocenter for klager i Ankestyrelsen

00.00.00-K00-1-20

Resume

Folketinget vedtog med virkning fra 1. juli 2018 en ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Ændringen medfører, 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, og forelægges til Socialudvalgets og Ældre- og Omsorgsudvalgets godkendelse med henblik på efterfølgende behandling i kommunalbestyrelsen.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

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

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

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

Sagsfremstilling

Folketinget vedtog med virkning fra 1. juli 2018 en ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Ændringen medfører, 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.

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 1 + læsevejledning bilag 2).
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 Socialudvalgets og Ældre- og Omsorgsudvalgets godkendelse med henblik på efterfølgende behandling i kommunalbestyrelsen.

Udvalgene behandler derudover særskilt en sag vedrørende behandling og afrapportering af klager i 2020 (pkt. 53 og 64 i hhv. SU og ÆOU). Udvalgssagerne vedrørende behandling og afrapportering af klager i 2020 omfatter både klager over forvaltningens afgørelser behandlet af Ankestyrelsen (realitetsklager, dvs. klager over afgørelser truffet af forvaltningen)

og centralt modtagne klager (formalitetssklager, dvs. klager over sagsbehandlingen/kommunernes service stilet til borgmester, udvalgsformand, direktør, vicedirektør eller afdelingschef). Afrapporteringen omfatter således alle klager afsluttet i 2020, det vil sige både realitetssklager og formalitetssklager, og således også sagerne omfattet af nærværende sag (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 2020. Sagen forelægges Socialudvalget som led i udvalgets løbende tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde.

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 Omsorgsudvalget)
- Voksne - borgerstyret personlig assistance § 96 (Socialudvalget)
- Voksne - ledsageordning § 97 (Socialudvalget)
- Voksne - merudgifter § 100 (Socialudvalget)

Hvordan beregnes omgørelsesprocenten:

Omgørelsesprocenten er andelen af sager, hvor Ankestyrelsen hjemviser eller ændrer kommunens afgørelse, 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 2020 en omgørelsesprocent på 33 % (Heraf 23 % hjemviste sager og 10 % ændrede afgørelser).

På landsplan på voksenhandicapområdet var der i 2020 en omgørelsesprocent på 42 % (Heraf 35 % hjemviste sager og 7 % ændrede afgørelser).

I forhold til 2019 har Frederiksberg Kommune specifikt på voksenhandicapområdet haft en stigning i omgørelsesprocenten fra 27 % til 33 %, dvs. en stigning på 6 procentpoint.

Det bemærkes dog, at der for så vidt angår 2020 alene er tale om et datagrundlag på i alt 30 sager (i 2019 var der 11 sager), hvorfor selv få sager kan medføre et procentvist større udsving.

På voksenhandicapområdet ligger kommunen bedre end landsgennemsnittet, idet Frederiksberg Kommune ligger 9 procentpoint under landsgennemsnittet.

Udvikling af nye danmarkskort

Social- og Indenrigsministeriet har i 2020 nedsat en arbejdsgruppe bestående af Ankestyrelsen, Social- og Ældreministeriet og KL, der skal sikre et mere nuanceret danmarkskort og et mere retvisende nøgletal for kvaliteten af kommunernes sagsbehandling.

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

Det er vurderingen, at det nye datagrundlag tidligst vil kunne indgå i danmarkskortene i 2023. Derfor er der også i år aftalt en midlertidig løsning, der betyder, at kommunen forud for offentliggørelsen har haft mulighed for at indsende

kommentarer til omgørelsesprocenten. Kommentarerne indgår direkte i kortet. Ligesom der også suppleres med tilgængelige opgørelser fra Danmarks Statistik over antallet af borgere i kommunen, der har modtaget en ydelse, som indgår i danmarkskortene. (Bilag 3 - Orientering om arbejdet med udvikling af nye danmarkskort)

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 30 klagesager. Det er en klagesagsrate på 10 procent i forhold til kommunens ca. 300 afgørelser på voksenhandicapområdet, hvoraf godt 3,3 procent (10 sager) er omgjort i 2020."

Det følger af tal fra Ankestyrelsen

Det følger af supplerende tal fra Ankestyrelsen, at de 30 sager, der vedrører Social- og Ældreministeriets opgørelse over voksenhandicapområdet, fordeler sig som følger jf. tabel 1.

Tabel 1

Afgørelser - sagsområde	Antal sager	Stadfæstede	Hjemviste	Ændrede
Afgørelser jf. SL § 95 (ÆOU)	0	0	0	0
Afgørelser jf. SL § 96 (SU)	5	4	1	0
Afgørelser jf. SL § 97 (SU)	2	2	0	0
Afgørelser jf. SL § 100 (SU)	23	14	6	3
Antal i alt	30	20	7	3

De 10 afgørelser, som Ankestyrelsen har omgjort, fordeler sig som 7 hjemviste og 3 ændrede afgørelser, og omhandler både servicelovens §§ 96 og 100.

Antallet af omgjorte sager (10 sager) skal ses i lyset af, at der er i alt 30 sager, hvoraf de 20 er stadfæstet (dvs. 66,66%) mens 7 sager er hjemvist til fornyet behandling (dvs. 23,33%) og alene 3 afgørelser er ændret (dvs. 10%).

Det bemærkes, at klager over afgørelser om merudgifter, jf. servicelovens § 100, er en væsentlig del af de påklagede sager (23 ud af 30). Det samme billede gør sig gældende på landsplan, hvilket dels hænger sammen med, at det er et af de største afgørelsesområder på servicelovens område, dels at der er tale om et komplekst lovområde med meget høje dokumentationskrav. Som følge heraf og for at skabe mere meningsfulde regler for både borgere og kommunernes medarbejdere er KL og regeringen i økonomiaftalen for 2022 enige om at forenkle lovgrundlaget bag beregningen af merudgiftsydelser.

Supplerende kan det bemærkes, at forvaltningen fremadrettet forsat vil have et stort fokus på borgernes retssikkerhed. I forbindelse med budget 2023 vil forvaltningen undersøge mulighederne for i endnu højere grad at arbejde mere målrettet med kvaliteten på sagsområdet for netop servicelovens § 100 (merudgifter) samt § 96 (BPA – borgerstyret, personlig assistance), og dermed sikre borgernes retssikkerhed yderligere.

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 forsat have fokus på kvaliteten i afgørelserne og herunder minimere hjemvisningsafgørelserne fra Ankestyrelsen.

Forvaltningen vurderer samlet på baggrund af danmarkskortet, at Frederiksberg Kommune på voksenhandicapområdet ligger væsentligt bedre end landsgennemsnittet. Frederiksberg Kommune har forholdsvis flere stadfæstelser og færre hjemvisninger end landsgennemsnittet. Det noteres, at alene tre af kommunens afgørelser er ændret i Ankestyrelsen. 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 2020, der behandles i udvalgene (pkt. 64 og 62 i hhv. SU og ÆOU).

Det foreslås, at Handicaprådet og Ældrerådet efter hidtidig praksis vil blive orienteret om sagen på kommende møde.

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

Politisk tilsyn med kvalitet i sagsbehandlingen på udvalgets område

Denne sag indgår som et led i Socialudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde og sagsbehandlingen på social- og voksenhandicapområdet.

Det politiske tilsyn fordeler sig på tre kategorier: Revisionstilsyn, praksistilsyn og øvrigt tilsyn. I revisionstilsyn indgår bl.a. sager vedr. de årlige sociale revisionsberetninger. Under praksistilsyn indgår bl.a. nærværende sag vedr. danmarkskortet og afrapportering af klager, praksisundersøgelser fra Ankestyrelsen mv. Kategorien øvrigt tilsyn dækker over diverse primært internt gennemførte tilsynsaktiviteter, som kaster lys på generelle eller principielle aspekter ved kvaliteten i sagsbehandlingen, og hvis resultater det derfor er relevant at forelægge for det politiske niveau. I denne kategori indgår bl.a. sager om implementering af ny lovgivning, evalueringer mv. samt KBS-spørgsmål, borgerundersøgelser mv.

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

En oversigt over de forskellige typer af tilsyn indgår i ”Opfølgning på redegørelsen om kvalitet i sagsbehandlingen på socialudvalgets område” (SU 21/9-2020, pkt. 64, bilag 2).

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Socialudvalg samt Ældre- og Omsorgsudvalget den 23. august, Magistraten den 30. august og Kommunalbestyrelsen den 6. september 2021.

Bilag

Bilag 1 - Danmarkskort - voksenhandicapområdet (rød)

Bilag 2 - Læsevejledning - danmarkskort

Bilag 3 - Orientering - nye danmarkskort

Punkt 64: Ansøgning om deltagelse i praksisnært læringsforløb ved værdighedsrejsesholdet i 2022

27.42.20-P20-1-18

Resume

Videnscenter for værdig ældrepleje i Sundhedsstyrelsen har offentliggjort puljen ”Praksisnært læringsforløb om værdighed i ældreplejen ved værdighedsrejseshold i 2022”. Hjemmeplejen på Finsensvej og OK-Centret Lotte ønsker at ansøge om forløb med værdighedsrejsesholdet. Sagen forelægges til godkendelse.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget godkendte, at der ansøges om forløb med værdighedsrejsesholdet.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget godkender, at der ansøges om forløb med værdighedsrejsesholdet.

Sagsfremstilling

Videnscenter for værdig ældrepleje i Sundhedsstyrelsen har offentliggjort puljen ”Praksisnært læringsforløb om værdighed i ældreplejen ved værdighedsrejseshold i 2022”.

Det overordnede formål med puljen er at understøtte kommunernes arbejde med at sikre værdighed i ældreplejen gennem kompetenceudvikling og rådgivning med fokus på at styrke praksis og positive forandringer i det daglige arbejde. For en nærmere beskrivelse af puljen, se bilag 1.

Tidligere har der været afholdt værdighedsrejsesholdsforløb på flere plejecentre med gode erfaringer. I 2019-2020 på plejecentrene Kastanjehaven, Betaniahjemmet og Østervang samt OK-Fondens Prinsesse Benedikte og Kong Frederik den IX. Ligeledes har plejecentrene Flintholm, Akaciegården og Søndervang haft besøg af værdighedsrejsesholdet i foråret 2021.

Nu ønsker hjemmeplejen på Finsensvej og OK-Centret Lotte at være med i ansøgningsrunden for 2022.

Rejsesholdsforløbene vil blive tilrettelagt med udgangspunkt i de konkrete udfordringer, der opleves i leveringen af en værdig ældrepleje på de enkelte plejecentre. Der vil under rejsesholdsforløbet blive uddannet værdighedsambassadører blandt medarbejderne på hvert plejecenter. Værdighedsambassadørerne opnår kompetencer til at understøtte det daglige arbejde med at styrke værdighed i ældreplejen samt til at indgå i sparring med deres kolleger, hvormed den samlede indsats for beboerne på plejecentret kvalificeres.

Hvis ansøgningen imødekommes, vil udvalget blive forelagt en bevillingssag.

Økonomi

Sundhedsstyrelsen afholder alle udgifter til rejsesholdet samt de materialer, der anvendes i forløbet. Sundhedsstyrelsen giver derudover et tilskud på 62.000 kr. pr. læringsgruppe til de udgifter, der vil være i forbindelse med medarbejdernes deltagelse.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget den 23. august 2021.

Bilag

Bilag 1 - Ansøgning om deltagelse i praksisnært læringsforløb om værdighed i ældreplejen i 2022 - Sundhedsstyrelsen

Punkt 65: Budgetforslag 2022 - Ældre- og omsorgsudvalget

00.30.10-S00-1-21

Resume

Budgetforslag 2022 - Ældre- og omsorgsudvalget

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget drøftede budgetforslag 2022.

Indstilling

Forvaltningen indstiller, at udvalget drøfter budgetforslag 2022 og oversender eventuelle bemærkninger på udvalgets område.

Sagsfremstilling

Udvalget forelægges hermed budgetforslaget for 2022.

Budgetforslaget består af to dele. Den første del, som vedlægges denne sag, indeholder den overordnede økonomi for hele kommunen og de enkelte udvalg. Herudover fremgår for hvert udvalg en beskrivelse af udvalgets aktiviteter samt en række indholdsmål, der er centrale for udvalgets arbejde. For hvert udvalg er ligeledes beskrevet, hvilke strategiske udfordringer, der arbejdes med på det respektive udvalgsområde. Den anden del er et teknisk budgetforslag, der indeholder en udvalgs gennemgang af mere teknisk karakter. Det tekniske budgetforslag offentliggøres på Frederiksberg Kommunes hjemmeside den 24. august 2021.

Gældende for de to dele af det administrative budgetforslag er, at de er udarbejdet med udgangspunkt i budget 2021. Herudover er eventuelle ændringer som følge af politiske beslutninger eller opgaveændringer indarbejdet. Budgetforslaget indeholder alle ændringer, der indgår i hhv. 1. og 2. finansielle orientering. 2. finansielle orientering behandles på dagsordenen til møde i magistraten parallelt med denne sag.

Økonomi

Fremgår af vedlagte bilag.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Fagudvalg den 23. august 2021, magistraten den 30. august 2021 og kommunalbestyrelsen den 6. september 2021.

Bilag

Budgetforslag 2022 politiske budgetbemærkninger

Punkt 66: Borgerundersøgelse 2021 - rapport med resultater

00.13.04-P05-1-21

Resume

Resultatet af borgerundersøgelsen foreligger nu. Undersøgelsen viser, at borgernes tilfredshed med den kommunale service i alt væsentligt ligger på niveau med sidste undersøgelse fra 2019, og at borgerne på Frederiksberg fortsat er mere tilfredse med deres kommune end landsgennemsnittet på langt de fleste områder.

Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget drøftede resultaterne af borgerundersøgelsen 2021.

Indstilling

Sekretariatet indstiller, at udvalget drøfter resultaterne af borgerundersøgelsen 2021.

Sagsfremstilling

Borgerundersøgelsen gennemføres hver andet år og måler borgernes tilfredshed med Frederiksberg Kommunes centrale serviceydelser på en skala fra 0-100, hvor 100 er den mest positive vurdering, og 0 er den mest negative vurdering. Er scoren højere end 50, er der i gennemsnit større tilfredshed end utilfredshed med et givent område og omvendt.

Undersøgelsen er efter indhentning af flere tilbud gennemført af Megafon.

Resultaterne af borgerundersøgelsen 2021 bliver i Megafons rapport sammenlignet med en samtidig landsundersøgelse baseret på en spørgeramme med 20 spørgsmål, som også er stillet i Frederiksbergs borgerundersøgelse. Desuden sammenlignes der med resultaterne af Borgerundersøgelsen 2019 med henblik på at undersøge udviklingen i borgernes tilfredshed.

Borgerundersøgelsen 2021 tegner generelt det billede, at borgerne i Frederiksberg Kommune er relativt tilfredse med Frederiksberg Kommunes serviceydelser. På tværs af de 13 hovedområder, som alle de adspurgte er bedt om at vurdere, ligger tilfredshedsscoren mellem 53 og 79. Overordnet set er Frederiksbergborgerne således mere tilfredse end utilfredse med den kommunale service.

Tilfredsheden er, ligesom i undersøgelsen fra 2019, højest på områderne "Service på rådhuset" og "Grønne områder". Den generelle tilfredshed med "Service på rådhuset" er steget fra en score på 78 i 2019 til 79 i 2021. Dermed fortsætter tendensen til større tilfredshed med service på rådhuset, som fra 2017 til 2019 steg fra en score på 75 til 78. Tilfredsheden er også høj indenfor områderne "Kommunens hjemmeside" og "Kultur, idræt og fritid", som scorer resultater på næsten 70. Inden for hvert enkelt serviceområde er der variationer i tilfredsheden alt efter hvilket aspekt, der spørges ind til.

På to specifikke spørgsmål opnås en score på under 50, hvor borgerne altså er mere utilfredse end tilfredse. Spørgsmålene angår tilfredshed med parkeringsmuligheder for bilister (49) og tilfredsheden med indsatsen for socialt udsatte (49). Dette billede er uændret fra 2019, hvor de samme to spørgsmål opnåede en score på under 50.

Når man sammenligner Frederiksberg Kommune med resultaterne af målingen fra hele landet, er tilfredsheden blandt borgere på Frederiksberg næsten alle steder højere end i landsmålingen. Det er især "Trafikale forhold", "Miljø og renholdelse", "Integrationsområdet", "Skoleområdet", "Service på Rådhuset" og "Information fra Frederiksberg Kommune", "Arbejdsmarkedsområdet" og "Eldreområdet", som skiller sig positivt ud. Frederiksberg ligger dog under landsgennemsnittet i området "Kultur, idræt og fritid". Her står Frederiksberg godt i forhold til kulturelle tilbud, men ligger under landsgennemsnittet i forhold til tilfredsheden med tilbud på idræts- og fritidsområdet.

Megafons fulde rapport og en pixiudgave af rapporten med resultaterne af borgerundersøgelsen 2021 er vedlagt som bilag.

Om undersøgelsen:

Borgerundersøgelsen 2021 blev gennemført planmæssigt og teknisk set fuldt tilfredsstillende i perioden 9. juni til 8. juli. Undersøgelsen bruger i videst muligt omfang samme metode som sidste borgerundersøgelse. Der er udtrukket en repræsentativ stikprøve på 4.000 borgere i alderen 18+ år. Samtlige 4.000 personer i stikprøven har modtaget et brev i e-boks med en invitation til at gå ind og besvare undersøgelsen via internettet. Megafon har fulgt op med et fysisk brev og telefonopringning med tilbud om at besvare undersøgelsen pr. telefoninterview.

I alt er 1.252 brugbare interviews gennemført, svarende til en svarprocent på 31. Til sammenligning opnåede borgerundersøgelsen i 2019 en gennemførselsprocent på 32. Megafon oplyser, at en samlet gennemførselsprocent på 31 er tilfredsstillende for en undersøgelse af denne type. Såfremt vi skulle sikre en markant højere svarprocent, er det Megafons bud, at vi skal halvere spørgeskemaet for at være sikre på at nå over en svarprocent på 40. Afkortes spørgeskemaet mærkbart, vil det betyde, at man ikke på samme måde kan sammenligne udviklingen over årene.

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Sagen behandles i alle fagudvalg den 23. august, magistraten den 30. august og kommunalbestyrelsen den 6. september.

Historik

Indstilling 23. august 2021, pkt. 110:

Sekretariatet indstiller,
at udvalget drøfter resultaterne af borgerundersøgelsen 2021.

Indstilling 23. august 2021, pkt. 89:

Sekretariatet indstiller,
at udvalget drøfter resultaterne af borgerundersøgelsen 2021.

Bilag

Borgerundersøgelse 2021 - fuld rapport med resultater

Borgerundersøgelse 2021 - pixiudgave af rapport med resultater