

# **REFERAT Ældre- og Omsorgsudvalget\_2018-21 d. 29-04-2019**

**Mødedato** Mandag d. 29. april 2019 kl. 21:00

**Mødested** Udvalgsværelse

## Indholdsfortegnelse

Meddelelser.....	3
Revision af kvalitetsstandarder på ældreområdet 2019.....	4
Endelig behandling af brugertilfredshedsundersøgelse i Frederiksberg Kommunes hjemmepleje 2018.....	8
Status på magtanvendelse på ældreområdet 2018.....	12
Udmøntning af finanslovsmidler vedrørende ensomme ældre.....	15
Samlet redegørelse om tilsyn 2018 på madservice-, indkøbs- og vaskeriordning med høringssvar fra brugere.....	17

## **Punkt 45: Meddelelser**

00.22.00-P35-353-18

### **Sagsfremstilling**

Der er ingen meddelelser under dette punkt.

# Punkt 46: Revision af kvalitetsstandarder på ældreområdet 2019

27.00.00-S00-3-19

## Resume

Kvalitetsstandarderne beskriver Frederiksberg Kommunes serviceniveau på ældreområdet og fortæller om de muligheder, der findes, når funktionstab gør det svært at klare dagligdagen. Kvalitetsstandarderne revideres én gang årligt og fremlægges til politisk godkendelse. I sagen gennemgås forslag til større ændringer i kvalitetsstandarderne 2019.

## Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget godkendte de reviderede kvalitetsstandarder med de foreslåede ændringer i 2019 som grundlag for høring i Ældrerådet og Handicaprådet.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget godkender de reviderede kvalitetsstandarder med de foreslåede ændringer i 2019 som grundlag for høring i Ældrerådet og Handicaprådet.

## Sagsfremstilling

Kvalitetsstandarderne beskriver Frederiksberg Kommunes serviceniveau på ældreområdet og fortæller om de muligheder, der findes, når funktionstab gør det svært at klare dagligdagen. I tillæg til dette, fungerer kvalitetsstandarderne i Frederiksberg Kommune som en guide til borgerne og deres pårørende i, hvordan de bedst kan ændre deres situation i den retning, de gerne vil.

Kvalitetsstandarderne revideres én gang årligt og fremlægges til politisk godkendelse. Kvalitetsstandarderne bliver tilrettet, hvis ny lovgivning kræver det. Ligeledes kan der ske ændringer som følge af nye mål og prioriteringer i kommunen som en konsekvens af det politisk vedtagne budget for indeværende år.

Formatet i 2019-udgaven er stort set uændret i forhold til 2018-udgaven, da det er vurderingen, bl.a. baseret på høringssvar fra Ældrerådet og Handicaprådet, at formatet med ét samlet dokument fungerer godt.

Udkast til kvalitetsstandarder på ældreområdet 2019 er vedlagt som bilag 1. Det skal bemærkes, at bilaget er et udkast, der endnu ikke er sat endeligt op i en grafisk udgave med billeder.

Kvalitetsstandarderne er blevet gennemgået med henblik på at foretage opdateringer, præciseringer og redaktionelle ændringer i de enkelte afsnit, så teksten fremstår aktuel og relevant.

Uddrag af Ældre- og Værdighedspolitikken 2019-2022 med de fire temaer er skrevet ind i indledningen til kvalitetsstandarderne – se bilag 1.

Der er tilføjet præciseringer under afsnittene ”Hjemmehjælp - Rengøring” og ”Sygepleje og medicinbehandling” om at medarbejdere, som arbejder i borgerens hjem, er omfattet af Arbejds miljølovens generelle bestemmelser. Derfor skal medarbejderne lave en arbejdspladsvurdering, hvor der blandt andet bliver set på adgangsforhold, pladsforhold, indretning og indeklima samt det psykiske arbejdsmiljø, så medarbejderne har mulighed for at skabe et konstruktivt samarbejde med borgeren og andre i borgerens hjem. Omkring røg i borgernes hjem er det blevet præciseret, at hvis udluftning ikke er tilstrækkelig til at fjerne røgen i luften, kan borgeren blive bedt om at opsætte en luftrenser.

### Ændringer i kvalitetsstandarderne 2019, som udspringer af ny lovgivning, budget 2019 samt politiske beslutninger

- Ny lov om udvidet frit valg til genoptræning efter sundhedsloven
- Ny lovgivning om gratis akutpladser efter sundhedsloven
- Præcisering af rengøring, der udføres enkelte gange om året
- Ekstra rengøring til ældre med særlige behov
- Ændringer i visitationskriterier til indkøbsordningen
- Maden til borgere i eget hjem leveres som kølemad
- Indførelse af fritvalgsbeviset
- Ny sygeplejeklinik på Akaciegården

De enkelte ændringsforslag bliver gennemgået neden for.

### *Ny lov om udvidet frit valg til genoptræning efter sundhedsloven*

Borgere, som bliver udskrevet til genoptræning efter hospitalsindlæggelse, har ret til at gøre brug af frit valg på genoptræningsområdet, hvis ens kommune ikke kan tilbyde en tid til genoptræning inden for syv kalenderdage. Loven om patientrettigheden, der trådte i kraft den 1. juli 2018, omfatter de typer genoptræning, som kommunerne tilbyder borgere, der er udskrevet med en genoptræningsplan fra hospitalet. Frederiksberg Kommune har besluttet at prioritere borgere med en genoptræningsplan, således at alle får tildelt forløb, så genoptræningen kan opstarte inden for syv kalenderdage. Borgere har dermed ikke mulighed for at benytte sig af frit valg på genoptræningsområdet.

I kvalitetsstandarderne er rettigheden indføjet i afsnittet om ”Genoptræning efter hospitalsindlæggelse”. Der står nu følgende: ”Du har ifølge Sundhedsloven § 140 ret til opstart af dit genoptræningsforløb inden for syv kalenderdage efter at kommunen har modtaget din genoptræningsplan”.

### *Ny lovgivning om gratis akutpladser efter sundhedsloven*

Med aftalen om finansloven for 2019 var regeringen og Dansk Folkeparti enige om at sikre, at borgere ikke skal kunne opkræves betaling for kost, linned, tøjvask og lignende ved ophold på en kommunal akutplads. Kammeradvokaten udtalte i november 2018, at akutpladser efter sundhedsloven er gratis for borgerne. I februar 2019 er der foretaget en ændring af bekendtgørelse om hjemmesygepleje, hvor det fremgår, at den vederlagsfrie sygepleje, som leveres i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens kvalitetsstandarder for kommunale akutfunktioner i hjemmesygeplejen, også omfatter kost, linned, tøjvask og lignende. Det betyder, at der ikke kan opkræves betaling for akutpladser efter sundhedsloven. Det er fortsat muligt at opkræve betaling på midlertidige pladser og aflastningspladser efter serviceloven. Opkrævning af betaling på kommunernes akutpladser har været omtalt i de landsdækkende medier. Frederiksberg Kommune er en af de kommuner, som har opkrævet betaling for akutpladser.

I kvalitetsstandarderne er afsnittet om Frederiksberg Kommunes Døgnrehabilitering blevet skrevet om, så der tydeligt bliver skelnet mellem akutpladser efter sundhedsloven, som er gratis, og midlertidige pladser og aflastningspladser efter serviceloven, hvor der kan opkræves betaling.

Omkring betaling er der indsat følgende tekst: ”Et midlertidigt ophold eller aflastningsophold på Frederiksberg Kommunes Døgnrehabilitering koster 130 kr. pr. døgn. Betalingen dækker madservice samt leje og vask af linned og håndklæder. Hvis du er tilbudt en akutplads på grund af behov for en særlig sygeplejeindsats efter sundhedsloven omfatter den gratis sygepleje tillige kost, linned, tøjvask og lignende”. Der henvises endvidere til bilag 1.

### *Præcisering af rengøring, der udføres enkelte gange om året*

I kvalitetsstandarderne for 2018 står, at støvsugning af møbler, rengøring af køleskab, rengøring af bruseniche/badekar, og rengøring og afstøvning af paneler og karme er rengøringsopgaver, som kun udføres lejlighedsvis og som bytteydelse. Det fremgår af Ankestyrelsens principafgørelse 31-18 om hovedrengøring, at hovedrengøring skal bevilges, hvis borgeren opfylder betingelserne i bestemmelsen om praktisk hjælp og har behov for hjælpen. Det fremgår videre, at her kan kommunen ikke henvide til, at borgeren skal benytte sig af den fleksible hjemmehjælp (bytteydelse). Frederiksberg Kommune kan derfor heller ikke henvide til, at de lejlighedsvis ydelser kun kan gives som bytteydelse.

I kvalitetsstandarden er det derfor præciseret hvilke ydelser borgeren kan modtage enkelte gange om året, og henvisningen til bytteydelse slettes. Der er indsat, at rengøringsopgaver, som udføres enkelte gange om året er rengøring af køleskab og rengøring af bruseniche/badekar. Der henvises til bilag 1 – se afsnittet om Rengøring.

### *Ekstra rengøring til ældre med særlige behov*

Med budget 2019 blev det besluttet, at afsætte 2,0 mio. kr. årligt til en øget og målrettet prioriteret indsats til ældre med særligt behov for ekstra grundig rengøring. Målgruppen for ydelsen er borgere, der oplever/har omfattende til totale begrænsninger inden for funktionsevneområderne praktiske opgaver, mobilitet og mentale funktioner. Ydelsen omfatter rengøring op til 10 timer i alt og visiteres efter en individuel vurdering, foretaget i borgers hjem. Ydelsen er et supplement til den eksisterende rengøringshjælp og kan bevilges til sårbare ældre borgere, som har behov for ekstra grundig rengøring fx i forbindelse med at ægtefælle er død eller flyttet i plejebolig, og hvor borger har særligt behov for støtte eller for at den vedligeholdende rengøring kan udføres. Der henvises til sag nr. 13 på mødet den 21.01.2019. I kvalitetsstandarderne er ydelsen beskrevet nærmere i forlængelse af afsnittet om ”Rengøring” – se bilag 1.

### *Ændringer i visitationskriterier for indkøbsordningen*

Med budget 2019 blev det besluttet at ændre visitationskriterierne for indkøbsordning, således at borgere med let til moderat nedsat funktionsevne ikke længere vil modtage indkøbsordning. Visitationskriterierne tilpasses således, at borgere, som gennem træning og instruktion selv kan varetage indkøb enten fysisk i en butik eller online, ikke længere bevilges indkøbsordning. Der henvises til sag nr. 30, den 11.03.2019.

I kvalitetsstandarderne er nedenstående tekst om de tilpassede visitationskriterier sat ind i afsnittet om ”Indkøb”:

- *"Borgere, som har en computer eller tablet, og som vurderes at have et potentiale til selv at varetage indkøb online, vil få tilbudt et hverdagsrehabiliteringsforløb til selv at bestille dagligvarer online.*
- *Borgere, som har et potentiale til selv at varetage indkøb online, men som ikke har en computer eller tablet, vil få stillet en tablet til rådighed af kommunen og vil få tilbudt et hverdagsrehabiliteringsforløb til selv at bestille dagligvarer online.*
- *Borgere, som vurderes at have potentiale til selv fysisk at varetage indkøb ved at fordele indkøb over flere dage og hermed kun transportere få varer per gang, vil få tilbudt et hverdagsrehabiliteringsforløb til selv at kunne varetage indkøb.*
- *Borgere, som selv kan varetage lette indkøb, men som ikke kan transportere de tungere og større varer fra gade til dør (fx borgere, der skal op af trapper), kan få bevilget indkøbsordning 1 gang hver 14. dag".*

#### *Maden til borgere i eget hjem leveres som kølemad*

Med budget 2019 blev det besluttet, at maden til hjemmeboende borgere skal leveres som kølemad. Det giver højere ernæringsmæssig kvalitet i måltidet, og den ældre får øget fleksibilitet, når tidspunkt for måltidet selv kan bestemmes. Borgere, der ikke selv har mulighed for at opvarme deres mad, vil få hjælp til dette. Der henvises til sag nr. 10 på mødet den 21.01.2019.

I kvalitetsstandarderne er der indføjet to nye afsnit under "Måltider og Madservice":

*"Alle fire kostformer leveres som kølemad. Kølemaden opvarmes nemmest i en mikroovn. Hvis ikke du har en mikroovn, kan maden opvarmes i en almindelig ovn. Hvis du skal have hjælp til at opvarme maden, er det et krav, at du har en mikroovn. Kommunen giver ikke tilskud til køb af mikroovn.*

*Kølemaden kan leveres op til to gange om ugen. Udbringningsdage er hverdage og lørdag. Leveringstidspunktet findes i samarbejde med Det Danske Madhus. Der leveres mad i tidsrummet mellem kl. 8.00-17.00 på hverdage og lørdag. Leveringstidspunktet på dagen kan afvige med op til +/- 30 min".*

#### *Indførelse af Fritvalgsbevis*

Indførelsen af Fritvalgsbeviset blev besluttet som handleplan, da Ældre- og Omsorgsudvalget behandlede sagen om genudbud af madservice (sag nr. 17, den 05.02.2018). Af sagen fremgår det, at Frederiksberg Kommune har undersøgt forskellige muligheder for at sikre borgerens frie valg. Ud fra en række alternativer blev det besluttet, at hvis genudbuddet viste, at der kun var én leverandør at indgå kontrakt med, så skulle et Fritvalgsbevis være en del af løsningen fremadrettet.

Da det har vist sig, at der kun er én leverandør af madservice, er Fritvalgsbeviset indført pr. 1. marts 2019. Herved får borgeren mulighed for at vælge en anden leverandør end Det Danske Madhus. Kommunal-bestyrelsen skal sikre borgerne et frit valg, jf. § 91, stk. 1 og 2, i Serviceloven. En indførelse af fritvalgsordningen pr. 1. marts 2019 er derfor eneste mulighed for at efterkomme lovgivningen.

En fritvalgsordning henvender sig til borgere, som selv kan forestå aftalen med leverandøren. Kommunen er forpligtet til at sikre sig, at maden lever op til kommunens kvalitetsstandard og borgernes behov. Kommunen skal desuden håndtere afregning for maden og borgernes egenbetaling.

I kvalitetsstandarderne er indføjet information om Fritvalgsbeviset i afsnittet om "Måltider og madservice". Det bliver beskrevet, hvordan det anvendes samt hvordan borgere, som ønsker at benytte sig af det, kommer godt i gang – se bilag 1.

#### *Ny lokal sygeplejeklinik på Akaciegården*

Frederiksberg har i forvejen fire sygeplejeklinikker. Tre beliggende på Sundhedscentret og en på Betaniahjemmet. Når borgeren henvises til sygepleje, vil den henvisende læge eller kommunens sygeplejersker vurdere om, sygeplejen skal modtages i en klinik eller i borgerens eget hjem. I kvalitetsstandarderne 2019 er det præciseret, at borgere som udgangspunkt vil blive visiteret til sygepleje i en af Hjemmeplejens lokale sygeplejeklinikker, som er tilknyttet de lokale Hjemmeplejedistrikter. Nogle af fordelene ved at komme i sygeplejeklinikkerne er, at borgerne undgår ventetid i hjemmet, ofte vil møde den samme sygeplejerske, og så er klinikkerne indrettet specifikt til sygepleje.

For at dække distriktet omkring Nordens Plads blev der i september 2018 åbnet endnu en lokal sygeplejeklinik på plejecentret Akaciegården. Den geografiske placering betyder, at en ny gruppe af borgere vil få mulighed for at komme i en sygeplejeklinik nær deres hjem. En kortlægning viser, at der er mange borgere i området omkring Nordens Plads, der modtager sygepleje. Den nye klinik varetager de samme sygeplejeopgaver, som borgeren kan modtage i eget hjem. Der henvises til sag nr. 63, den 04.06.2018.

I kvalitetsstandarderne er der indsat ny tekst om den nye sygeplejeklinik under afsnittet om "Sygepleje og medicinbehandling".

#### Den videre proces

Kvalitetsstandarderne bliver sat op i en grafisk udgave med billeder, og bliver gjort tilgængelige på kommunens hjemmeside, når de er endelig politisk godkendt.

## **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

## **Borgmesterpåtegning**

Nej.

## **Behandling**

Ældre- og Omsorgsudvalget den 29. april 2019.

## **Bilag**

Bilag 1. Kvalitetsstandarder 2019 UDGAVE til ÆOU den 29.04.19

# Punkt 47: Endelig behandling af brugertilfredshedsundersøgelse i Frederiksberg Kommunes hjemmepleje 2018

27.36.04-P05-1-18

## Resume

Høringssvar vedr. brugertilfredshedsundersøgelse i Frederiksberg Kommunes hjemmepleje 2018 forelægges til orientering med henblik på endelig godkendelse af brugertilfredshedsundersøgelsen.

## Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tog høringssvarene fra Ældrerådet og Handicaprådet til efterretning og
2. godkendte, at høringssvarene ikke giver anledning til ændringer i brugertilfredshedsundersøgelsen.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. tager høringssvarene fra Ældrerådet og Handicaprådet til efterretning og
2. godkender, at høringssvarene ikke giver anledning til ændringer i brugertilfredshedsundersøgelsen.

## Sagsfremstilling

Ældre- og Omsorgsudvalget behandlede d. 4. februar 2019 (punkt 19) resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen blandt Frederiksberg Kommunes modtagere af hjemmepleje.

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tog rapporten resultater til efterretning,
2. godkendte, at rapporten sendes i høring hos Ældrerådet og Handicaprådet inden endelig fore-læggelse for Ældre- og Omsorgsudvalget, og
3. godkendte, at data offentliggøres på tilfredshedsportalen.

### *Høringssvar fra Ældrerådet og Handicaprådet*

I det følgende redegøres for de modtagne høringssvar fra rådene samt forvaltningens bemærkninger hertil. Høringssvarene er desuden vedlagt sagen som bilag, hvor de kan læses i helhed.

<b>Ældrerådets kommentarer</b>	<b>Bemærkninger</b>
Frederiksberg Ældreråd (FÆR) er glad for den overordnede tilfredshed, der fremgår af Epinions undersøgelse.	Forvaltningen har ingen kommentarer.

FÆR bemærker og undrer sig over, at på trods af, at Epinion gør sig stor umage for at få svar, er der stadig 1.040 brugere (37%), der ikke har svaret. Så selvom man i 2018- i forhold til undersøgelsen i 2016 - har indført en ny svarmulighed: WEB besvarelse - har tallet 37% ikke ændret sig.

43 borgere valgte at besvare spørgeskemaet elektronisk, og dermed er de foretrukne svarmuligheder fortsat pr. post og telefon. Det må forventes, at der vil komme flere web-besvarelser i takt med, at målgruppen bliver tryggere ved den digitale udvikling.

Ved en undersøgelse i denne målgruppe vil der, foruden de borgere som ikke ønsker at deltage i undersøgelsen, være en gruppe sårbare borgere, som ikke er i stand til at deltage i undersøgelsen. Derudover lykkes det ikke at opnå telefonisk kontakt til alle borgere på trods af, at Epinion forsøger op til 8 gange over 14 dage.

Som det bemærkes gør Epinion sig stor umage for at indsamle besvarelser, og det er forvaltningens vurdering, at en svarprocent på 63 er høj målgruppen taget i betragtning.

Tal i % er gode til at give overblik, men FÆR så også gerne, at selve tallene for de enkelte besvarelser var anført. F.eks. fremgår det af læsevejledningen s. 10, at indeksscoren for den samlede bedømmelse af hjemmeplejen er 70,7, hvor 100 er bedst. Men tallene selv fortæller, at ca. 34 brugere er meget utilfredse, at ca. 102 brugere er utilfredse, og ca. 390 brugere er både tilfredse og utilfredse.

I Epinions rapport er der lagt vægt på at præsentere resultaterne på en overskuelig måde, og en tilføjelse af antal svar i hver svarkategori vil mindske overskueligheden i rapportens figurer. Når forvaltningen vil fastholde formidlingen af svarene i procentfordelinger samt indeksscorer skyldes det desuden det forhold, at "det faktiske antal svar" ikke er velegnet, når resultaterne sammenlignes over tid og sammenlignes med resultater af landsdækkende undersøgelser.

For at imødekomme ønsket om at se de faktiske antal, vil forvaltningen tilføje et bilag med et mere detaljeret overblik over svarfordelingen ved kommende brugertilfredshedsundersøgelser.

Det er efter FÆR's mening alt for mange borgere, der ikke er tilfredse, og FÆR fristes til at efterlyse et mål for næste undersøgelse. For selvom en indeksscore på 70,7 er fint, så er ca. 135 konkrete borgere her på Frederiksberg, der er utilfredse eller meget utilfredse, ikke godt nok!

Når procentfordelingen af respondenternes svar omregnes til antal svar inden for hver svarkategori, fordeler svarene sig således:

Meget tilfreds – 425 borgere  
Tilfreds – 747 borgere  
Både tilfreds og utilfreds – 390 borgere  
Utilfreds – 102 borgere  
Meget utilfreds – 34 borgere

At 136 borgere samlet set er meget utilfredse eller utilfredse med den hjemmepleje, de modtager, skal ses i forhold til, at 1.172 borger er meget tilfredse eller tilfredse.

Såvel den kommunale hjemmepleje som de to private leverandører har fokus på at forbedre hjemmeplejen for alle modtagere, og derved er målsætningen altid den højeste mulige tilfredshed blandt borgerne.

Rapporten påpeger selv, at en opprioritering af den praktiske hjælp - især rengøring - er vejen for at øge den samlede tilfredshed - FÆR er enig og beder Kommunalbestyrelsen huske det ved de kommende budgetforhandlinger!

Forvaltningen har ingen kommentarer.

VIVE (Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd) har for Ældre Sagen lavet en undersøgelse, der bl.a. viser, at fra 2007 til 2017 er der på landsplan blevet 20.000 flere ældre mellem 67 – 87 år, der ikke modtager nogen hjælp til det, de har brug for hjælp til.

Det gør selvfølgelig indtryk på FÆR, og ser man sammenligningen med 'resten af landet' s. 24, ligger tilfredsheden i 2018 5-7% under tallet for hele landet fra 2016 og også sammenlignet med tidligere år her på Frederiksberg på s. 25, er der et fald i tilfredsheden, og det er naturligvis bekymrende.

Den seneste landsdækkende undersøgelse er fra 2016, og sammenligning med landsgennemsnittet skal derfor tolkes med forsigtighed. Det er uvist, om der er sket en generel udvikling i tilfredsheden blandt hjemmeplejemodtagere siden 2016, som gør, at Frederiksberg Kommune placerer sig anderledes i forhold til landsgennemsnittet.

Frederiksberg Kommune har et vedvarende fokus på, at de borgere, som modtager hjemmepleje, skal have den bedst mulige hjælp og at den hjælp der gives er af høj kvalitet.

Handicaprådets kommentarer	Bemærkninger
<p>Brugerrepræsentanterne i Frederiksberg Handicapråd takker for høringen vedrørende brugertilfredshedsundersøgelsen af hjemmeplejen i Frederiksberg Kommune 2018.</p> <p>2.814 borgere på Frederiksberg modtager hjemmepleje og af dem har 1.774 valgt at besvare undersøgelsen. Det svarer til 63%. Heraf igen ca. 2/3 meget tilfredse.</p> <p>Undersøgelsen viser i gennemsnit en meget lille tilbagegang i tilfredsheden.</p>	<p>Forvaltningen har ingen kommentarer.</p>
<p>Ligesom ved høringen om brugertilfredshedsundersøgelsen 2016 vil brugerrepræsentanterne tillade sig at forhøre, om det mon vil være mere relevant, at vi bliver hørt, inden rapporten "tages til efterretning"? Vi har dog bemærket, at Handicaprådet høres, inden rapporten lægges på "tilfredshedsportalen"!</p>	<p>Det er fast procedure, at udvalget forelægges sådanne sager forud for høringen hos rådet. Det skyldes dels det hensyn, at udvalget skal have mulighed for at komme med ændringer til sagen, dels at udvalget skal godkende, at sagen sendes i høring.</p>
<p>Der er ca. 400 færre borgere, der modtager hjemmepleje i 2018 end i 2016. Denne gang viser undersøgelsen større tilfredshed med den personlige pleje, hvorimod rengøringen er faldet lidt.</p>	<p>Forvaltningen har ingen kommentarer.</p>
<p>Brugerrepræsentanterne finder stadig, at det er flovt, at Frederiksberg Kommune ligger lidt lavere end landsgennemsnittet.</p> <p>Vi kan naturligvis ikke vurdere, om det kan være, fordi frederiksbergere er mere forkælede og bedre vant, men det burde da ikke være sådan.</p>	<p>Den seneste landsdækkende undersøgelse er fra 2016, og sammenligning med landsgennemsnittet skal derfor tolkes med forsigtighed. Det er uvist, om der er sket en generel udvikling i tilfredsheden blandt hjemmeplejemodtagere siden 2016, som gør, at Frederiksberg Kommune placerer sig anderledes i forhold til landsgennemsnittet.</p>

Brugerrepræsentanterne er glade for forklaringen på, at den kommunale leverandør scorer lidt lavere, fordi der på grund af elever er større variation i personalet. Det er væsentligt, at borgere får den forklaring. Det vil sikkert give større forståelse for den ærgrelse det er, at der "nu igen" er en ny medarbejder. Måske kan man også her indføre en primær og sekundær hjælper.	Forvaltningen har ingen kommentarer.
Brugerrepræsentanterne finder ligeledes opgørelsen over mænds og kvinders tilfredshed meget interessant. Ligesom godt/dårligt helbred spiller ind. Vi formoder, at et "dårligere helbred" sikkert også dækker over borgere med handicap, hvor kontakten til personalet og den personlige hygiejne har særlig værdi.	Eftersom det er borgernes selvrapporterede helbred, der spørges til, vil der være forskellige kendetegn for de borgere, som i undersøgelsen har dårligt og meget dårligt helbred. Det må dog formodes, at de borgere som vurderer sit helbred som dårligere typisk er blandt den del af hjemmeplejemodtagerne med størst behov for hjemmepleje.
Hverken i rapporten eller i gennemgangen af samme er ældre med handicap nævnt. Handicaprådets brugerrepræsentanter håber igen i år, at det betyder, at alle medarbejderne er vidende om og opmærksomme på de handicap, der kan opstå, især fordi man bare bliver ældre.	Det gælder fortsat, at hjemmeplejen har fokus på at give den rette hjælp til borgere med funktionsnedsættelser, hvad enten det er funktionsnedsættelser som følge af aldring, sygdom, ulykker eller medfødt. Såvel den kommunale hjemmepleje som de private leverandører sikrer, at personalet har den rette viden og kan håndtere den enkelte borgers behov.
Brugerrepræsentanterne vil derfor stadig gerne følge området tæt.	Forvaltningen har ingen kommentarer.

På baggrund heraf er det forvaltningens vurdering, at hørings svarene fra rådene ikke giver anledning til ændringer i brugertilfredshedsundersøgelsen eller til sagen, der blev fremlagt for Ældre- og Omsorgsudvalget d. 4. februar 2019 (punkt 19).

## Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

## Borgmesterpåtegning

Nej

## Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget den 29. april 2019.

## Bilag

Bilag 1 - Rapport

Bilag 2 - Ældrerådets høringssvar

Bilag 3 - Handicaprådets høringssvar

Bilag 4 - Dagsordenspunkt nr. 19

# Punkt 48: Status på magtanvendelse på ældreområdet 2018

00.01.00-A00-28-19

## Resume

Ældre- og Omsorgsudvalget forelægges en redegørelse over antallet af indberettede magtanvendelser på ældreområdet for 2018. Sagen forelægges til orientering.

## Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

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

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

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

## Sagsfremstilling

Ældre- og Omsorgsudvalget skal en gang årligt orienteres om antallet af indberettede magtanvendelser jævnfør Servicelovens afsnit VII. Formålet med reglerne er:

- at sikre kommunernes opmærksomhed på omsorgsforpligtigheden og reglerne for lovlige indgreb i selvbestemmelsesretten.
- at gøre opmærksom på de særlige regler, der er for sagsbehandling og klager, samt mulighed for domstolsprøvelse.

Målgruppen omfatter personer med betydelig og varig nedsat fysisk og psykisk funktionsevne, hvor pågældende er ude af stand til at handle fornuftsmæssigt eller overskue konsekvenserne. På ældreområdet drejer det sig i særlig grad om borgere med demens, som modtager hjælp i form af personlig og praktisk hjælp samt socialpædagogisk bistand.

Personer med nedsat psykisk funktionsevne har ofte problemer med dømmekraften, hvilket betyder, at de ikke kan vurdere hændelser og situationer realistisk. Den nedsatte dømmekraft kan bringe borgeren i uheldige og farlige situationer. Eksempelvis kan borgeren gå hjemmefra og have svært ved at finde tilbage på grund af nedsat orienteringsevne.

Tabel 1 viser udviklingen i antallet af magtanvendelser i årene 2016-2018.

Lovgrundlag	Magtanvendelse	2016	2017	2018
§ 125	Brug af alarm- og pejlesystemer, herunder GPS og særlige døråbnere	14	8	3
§ 126	Fastholdelse	10	2	2
§ 126a	Fastholdelse i hygiejnesituationer	2	3	3
§ 127	Forhindre borgeren i at forlade boligen	0	0	0
§ 128	Fastspænding med blød sele	3	3	3
§ 129 stk. 1	Flytning af borgere uden deres samtykke	2	2	2
§ 129 stk. 2	Flytning af borgere, der ikke modsætter sig, men som ikke er i stand til at give deres samtykke	2	5	7
§ 129 stk. 3	Flytning af borgere, der mangler evnen til at samtykke, og hvor det skønnes at være i borgerens	1	0	0

egen interesse, så pågældende fx kan bevare tilknytning til pårørende

I alt

34 23 20

### **Forvaltningens bemærkninger**

I forhold til tabel 1 er der ingen borgere, som er omfattet af flere paragraffer.

Det skal bemærkes, at demenskonsulenterne samt koordinatorene løbende tilbyder undervisning og sparring for at understøtte det generelle løft af medarbejdernes kompetencer på demensområdet, som medvirker til, at behovet for fastholdelse af borgere kan mindskes.

#### §125 Brug af GPS mm.

Service-loven gør det lettere at anvende GPS i omsorgsarbejdet, da man ikke længere (siden 2010) skal indberette brugen af GPS, såfremt en borger ikke modsætter sig anvendelsen. Hvis en borger ikke modsætter sig, er der ikke tale om magtanvendelse. Nedgangen i indberetningen af magtanvendelser på dette område handler blandt andet om, at Det Udgående Demenssteam giver råd og vejledning på området, og at medarbejderne derved har fået en større forståelse for, hvornår der skal ske en indberetning.

#### §126 Fastholdelse.

Der er tale om enkelte episoder i forbindelse med personlig hygiejne. Fx borgere, der ikke har ønsket hjælp til at skifte ble, og hvor personalet har forsøgt at motivere borgeren. Efter få timer kan der være fare for hudlæsioner, og personalet har da taget blidt ved borgeren for at undgå omsorgssvigt. Det har som oftest taget 5-7 minutter. Bagefter har personalet givet sig tid til at tale med borgeren, serveret kaffe osv. Situationerne bliver drøftet på efterfølgende personalemøder.

#### §128 Fastspænding med blød sele.

Der har i både 2017/18 fortsat været fokus på en tværfaglig indsats ved fx at inddrage fysioterapeuter og finde alternative løsninger. Desuden er der fokus på at inddrage pårørende i udarbejdelsen af handleplaner efter en indberetning, så der fremadrettet kan findes gode løsninger, der begrænser behov for fastspænding.

#### §129 stk. 1 Flytning af borgere uden deres samtykke.

En flytning kan kun ske undtagelsesvis, når det er absolut påkrævet, for at borgeren kan få den nødvendige hjælp. Der er tale om borgere med fremskreden demenssygdom, som ved en habilitetsvurdering ikke er i stand til at orientere sig i egne data samt tid og sted.

#### §129 stk. 2 Flytning af borgere, der ikke modsætter sig, men som ikke er i stand til at give samtykke.

Det vurderes positivt, at der er sket en stigning i antallet af flytninger efter stk. 2. Stigningen af disse flytninger kan forklares ved et kompetenceløft på magtanvendelsesområdet samt et velfungerende samarbejde med demenskoordinatorerne i Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje. Grundet det gode samarbejde er der bedre mulighed for tidlig opsporing af borgeres behov.

Generelt vurderer forvaltningen, at det samlede antal indberetninger af magtanvendelser på ældreområdet er helt acceptabelt. Dette set i forhold til målgruppens ofte hastige og pludselige funktionsevnetab. Antallet af magtanvendelser kan variere meget mellem årene afhængig af konkrete borgere i målgruppen. Der skønnes at være ca. 1.700 borgere med demens i Frederiksberg Kommune.

#### Værgemålssager

Ansøgning om værgemål sker i henhold til Værgemålsloven. Værgemålssager har ikke noget at gøre med magtanvendelser efter Service-loven, men værgemål kan potentielt virke afværgende i forhold til magtanvendelse, da rettidige værgemål kan være medvirkende til at undgå situationer, hvor magtanvendelse ellers kan være aktuelt fx ved flytning grundet huslejerestance.

Demenskonsulenterne har fremsendt 40 værgemålsansøgninger til Statsforvaltningen i 2018, hvor antallet for 2016 var under fem og i 2017 33. Stigningen skal ses i lyset af et godt samarbejde med Demenskoordinatorerne i Frederiksberg Kommunes Hjemmepleje, hvor der er sat fokus på at søge om økonomisk værgemål til borgere med hukommelsesproblemer og ingen nære pårørende til at varetage eventuelle økonomiske udfordringer. På Plejecentrene er det demenskoordinatorerne fra Sundhedscentret, som kan være behjælpelige med værgemålsansøgninger.

#### Fremtidsfuldmagt

Ordningen med fremtidsfuldmagt trådte i kraft den 1. september 2017. En fremtidsfuldmagt er en fuldmagt, som kan sættes i kraft en gang i fremtiden, hvis borgeren bliver syg eller svækket og mister evnen til selv at tage vare på egne økonomiske eller personlige forhold. En borger kan give fremtidsfuldmagt til en eller flere personer, som vedkommende selv udpeger. Hvis fremtidsfuldmagten bliver sat i kraft, er den eller de personer såkaldte fremtidsfuldmægtige og kan repræsentere borgeren og handle på dennes vegne. En fremtidsfuldmagt vil først kunne sættes i kraft og virke, hvis borgeren en dag bliver syg, mentalt svækket mv. En fremtidsfuldmagt er et privat og selvvalgt alternativ til værgemål. En fremtidsfuldmagt kan altid trækkes tilbage, så længe man kan give et habilt samtykke. Frederiksberg Kommunes demenskonsulenter giver råd og vejledning om fremtidsfuldmagt.

#### Den videre proces

Det indstilles, at redegørelsen ligesom de foregående år sendes til Ældrerådet og Handicaprådet til orientering.

#### **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

#### **Borgmesterpåtegning**

Nej.

#### **Behandling**

Ældre- og Omsorgsudvalget den 29. april 2019.

# Punkt 49: Udmøntning af finanslovsmidler vedrørende ensomme ældre

00.30.00-000-1-19

## Resume

I forbindelse med finansloven for 2019 blev der afsat i alt 100 mio. kr. til bekæmpelse af ensomhed blandt ældre borgere i landets kommuner. Frederiksberg Kommunes andel af midlerne udgør 1,6 mio. kr. Midlerne vil i Frederiksberg Kommune blive anvendt til at fastholde og videreudvikle de indsatser, kommunen indførte som følge af Tryghedspakken fra budget 2017. Der er et krav om at indsatserne fremadrettet indgår i kommunens Ældre- og Værdighedspolitik.

## Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. indstiller, at det godkendes at igangsætte og videreføre indsatserne vedrørende bekæmpelse af ensomhed blandt ældre i Frederiksberg Kommune, og
2. indstiller, at det godkendes, at merudgiften i 2019 på 1,6 mio. kr. tilføres Ældre- og Omsorgsudvalget, der finansieres midlertidigt via usikkerhedspuljen, og at merudgifterne fra 2020 og frem indarbejdes i forbindelse med 2. finansiell orientering.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. indstiller, at det godkendes at igangsætte og videreføre indsatserne vedrørende bekæmpelse af ensomhed blandt ældre i Frederiksberg Kommune, og
2. indstiller, at det godkendes, at merudgiften i 2019 på 1,6 mio. kr. tilføres Ældre- og Omsorgsudvalget, der finansieres midlertidigt via usikkerhedspuljen, og at merudgifterne fra 2020 og frem indarbejdes i forbindelse med 2. finansiell orientering.

## Sagsfremstilling

Som en del af finansloven for 2019 blev der afsat i alt 100 mio. kr. til "at understøtte kommunernes arbejde med opsporing af ensomme ældre og bekæmpelse af ensomhed, tab af livsmord, sorg og selvmord blandt ældre borgere, herunder i samarbejde med civilsamfundet". Som led i initiativet ændres bekendtgørelsen om værdighedspolitikkerne for ældreplejen, således at kommunerne fremover vil være forpligtet til at beskrive, hvordan ensomhed blandt ældre bekæmpes i kommunerne.

Midlerne udmøntes som et særtilskud til kommunerne på baggrund af nøglen i tilskuds- og udligningssystemet for udgiftsbehovet på ældreområdet. Det betyder, at Frederiksberg Kommune modtager 1,608% af midlerne, hvilket svarer til 1,6 mio. kr. årligt.

I Frederiksberg Kommune foreslås midlerne fortrinsvis anvendt til at videreføre en del af de indsatser, der blev igangsat som følge af den tryghedspakke, der blev vedtaget af Kommunalbestyrelsen i forbindelse med budget 2017. Disse initiativer blev udfaset ultimo 2018, men kan nu videreføres.

### *Indsatserne under tryghedspakken*

Som en del af denne tryghedspakke, blev der blandt andet, i en toårig periode fra 2017-2018, afsat 1,7 mio. kr., til "en styrket tryghedsindsats og stærkere fællesskaber, der kan modvirke ensomhed" (Budgetforliget 2017).

Midlerne fra tryghedspakken er blandt andet blevet prioriteret til, at kommunens sundhedscenter har uddannet medarbejdere i hjemmeplejen til "tidlig opsporing af ensomme ældre", samt udvikling og afprøvning af redskaber til opsporing og screening af ensomme ældre. Medarbejderne er dermed blevet bedre til at identificere de borgere, som enten er socialt isolerede, eller som er i risiko for at blive det. Samt at orientere om de tilbud, som kommunen, blandt andet i samarbejde med frivillige, tilbyder til denne målgruppe.

Derudover har der været fokus på, at medarbejderne skal mestre "den motiverende samtale". Det er således vigtigt for borgernes selvopfattelse og identitet, at de ikke italesættes som socialt isolerede eller ensomme. Der skal i stedet være fokus på at fremhæve den enkeltes ressourcer og styrker, så borgeren bliver bedre i stand til at indgå aktivt i forskellige sociale relationer. Det er derfor indgået som en del af den løbende faglige sparring, der fx sker i forbindelse med hjemmeplejens faste "tavlemøder".

Endelig har der været fokus på at styrke kendskabet til de arrangementer og indsatser, der gennemføres blandt frivillige aktører, som fx Ældresagen, samt at øge borgernes motivation til også at indgå i disse sociale relationer.

Indsatsen har betydet, at hjemmeplejen i dag har fået rettet et øget fokus på et tema, der ellers kan være meget tabubelagt, og som kan være svært at håndtere for både medarbejdere og borgere. Medarbejderne er desuden blevet bedre til at reagere, når de observerer, at borgere er i risikogruppen. Det kan fx være efter en ægtefælles død eller ved en borgers nyopståede funktionsnedsættelse. I disse situationer vil borgeren i højere grad være motiveret til at tage mod et af kommunens tilbud.

#### *Midlerne fra Finanslov 2019.*

Med de nye midlerne fra finanslov 2019 er det muligt at fastholde indsatserne under tryghedspakken. Kommunen vil dermed også fremadrettet være i stand til proaktivt at støtte de ældre, der er på vej ind i forskellige niveauer af social isolation, og som kæmper med de deraf følgende effekter på trivsel og selvværd.

Det betyder i praksis, at hjemmeplejen vil fortsætte med at efteruddanne nye medarbejdere i tidlig opsporing af ensomme ældre samt at understøtte den enkelte ældres fokus på egne ressourcer og muligheder. Derudover vil samarbejdet med de frivillige organisationer kunne fastholdes, således at kommunens borgere også får det størst mulige udbytte af de indsatser og arrangementer, der tilbydes uden for den kommunale ramme.

Den permanente bevilling fra finansloven vil desuden gøre det muligt at skabe et mere stabilt fundament for kommunens indsatser mod ensomhed. Der vil således kunne udpeges en permanent koordinator/fagressource, der kan understøtte og udvikle de fremadrettede tiltag på området. Det gælder både i forhold til de samlede tværgående indsatser, men også den løbende sparring med den enkelte medarbejder om de indsatser og udfordringer, der knytter sig til konkrete borgere. Tryghedspakkens investering omsættes dermed nu i bæredygtige fremadrettede løsninger, herunder i samarbejde med civilsamfundet.

De nye midler finansierer dermed i høj grad kendte og velafprøvede indsatser. Der har i praksis været et kort ophold i nogle af initiativerne grundet usikkerhed om den fremadrettede finansiering, men de fleste er i praksis videreført fra 2018. På grund af en misforståelse forelægges sagen om finansiering først nu – og det vil i efteråret, frem mod 3. FR 2019, blive vurderet, om der er brug for at overføre dele af midlerne til 2020.

#### *Værdighedspolitik*

Frederiksberg Kommunes Ældre- og værdighedspolitik har allerede stort fokus på ensomhed blandt ældre, og er revideret aktuelt i efteråret 2018. Det vil derfor som udgangspunkt ikke være nødvendigt at ændre i den allerede vedtagne politik, forudsat at de allerede igangsatte indsatser kan fastholdes.

Status på den samlede Ældre- og værdighedspolitik vil blive behandlet nærmere i en selvstændig sagsfremstilling d. 20. maj 2019.

## **Økonomi**

Midlerne udmøntes som et særtilskud til kommunerne på baggrund af nøglen i tilskuds- og udligningssystemet for udgiftsbehovet på ældreområdet. Det betyder, at Frederiksberg Kommune modtager 1,608% af midlerne, hvilket svarer til 1,6 mio. kr. årligt.

Midlerne tildeles først teknisk via bloktilskuddet, når finanslovens aktstykke er færdiggjort i juni eller juli måned, men det forudsættes, at de bruges fuldt ud i 2019. Merudgiften på 1,6 mio. kr. til de igangsatte initiativer foreslås midlertidigt finansieret i 2019 via usikkerhedspuljen. Når det endelige beløb fra finanslovens aktstykke modtages, vil indsatserne tilpasses dette beløb med modpost på usikkerhedspuljen.

Merudgiften i 2020 og fremadrettet vil blive indarbejdet i forbindelse med 2. finansiell orientering.

## **Borgmesterpåtegning**

Intet at bemærke.

## **Behandling**

Ældre- og Omsorgsudvalget den 29. april, Magistraten den 6. maj og Kommunalbestyrelsen den 13. maj 2019.

## **Bilag**

Bevillingsskema forbygning af ensomhed

# Punkt 50: Samlet redegørelse om tilsyn 2018 på madservice-, indkøbs- og vaskeriordning med høringssvar fra rådene

27.12.16-K09-4-18

## Resume

Ældre- og Omsorgsudvalget fik den 25. marts 2019 forelagt sag nr. 35 ”Samlet redegørelse om tilsyn 2018 på madservice-, indkøbs- og vaskeriordning med høringssvar fra rådene”. Udvalget besluttede, at udsætte sagen med henblik på, at forvaltningen drøfter rammen for inddragelse af brugere i tilsynet med Ældrerådet og Handicaprådet og forelægger et økonomisk overslag for udvalget over, hvad det vil fx vil koste at fordoble antallet af brugere i tilsynet. Sagen forelægges igen med nye oplysninger.

## Beslutning

Ældre- og Omsorgsudvalget

1. tog høringssvarene fra Ældrerådet og Handicaprådet til efterretning,
2. tog til efterretning, at høringssvarene ikke giver anledning til ændringer i forhold til den tidligere forelagte sag,
3. godkendte, at antallet af borgere inddraget i tilsynet bibeholdes som i det eksisterende koncept, og
4. godkendte, at der sker en revurdering af brugertilfredshedsundersøgelsen på hjemmehjælpsområdet vedrørende spørgsmålene på madservice, indkøbs- og vaskeriordninger.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. tager høringssvarene fra Ældrerådet og Handicaprådet til efterretning,
2. tager til efterretning, at høringssvarene ikke giver anledning til ændringer i forhold til den tidligere forelagte sag,
3. godkender, at antallet af borgere inddraget i tilsynet bibeholdes som i det eksisterende koncept, og
4. godkender, at der sker en revurdering af brugertilfredshedsundersøgelsen på hjemmehjælpsområdet vedrørende spørgsmålene på madservice, indkøbs- og vaskeriordninger.

## Sagsfremstilling

Ældre- og Omsorgsudvalget besluttede på mødet den 25. marts 2019 at udsætte punkt 35 om ”Samlet redegørelse om tilsyn 2018 madservice, indkøbs- og vaskeriordning med høringssvar fra rådene”, med henblik på, at forvaltningen drøfter rammen for inddragelse af brugere i tilsynet med Ældrerådet og Handicaprådet og forelægger et økonomisk overslag for udvalget over, hvad det vil koste fx at fordoble antallet af brugere i tilsynet.

Der fremlægges nu tilbagemeldinger fra drøftelserne med rådernes formænd og et økonomiske overslag over, hvad det vil koste at fordoble antallet af brugere i tilsynet, som udvalget har ønsket en beregning på.

Sundheds – og Omsorgschefen har i personlige samtaler drøftet med henholdsvis formanden for Ældrerådet og formanden for Handicaprådet, hvornår antal borgere, der inddrages i tilsynet er tilstrækkeligt, herunder om en fordobling anses for passende.

Såvel Ældrerådet som Handicaprådet har tilkendegivet, at uagtet antal borgere, der bliver inddraget, vil rådene vedvarende have fokus på, at flere skal involveres. Rådene ønsker på den anden side som udgangspunkt ikke, at der indgår flere borgere i tilsynet. Rådene ønsker, at der er en tættere kontakt mellem borger og leverandør, og at leverandøren reflekterer på borgerens aktuelle situation i forbindelse med at enten måltidet, indkøbet eller tøjvasken leveres. Rådene ønsker, at leverandørerne er mere opmærksomme på, om borgerne får den hjælp, de har behov for og tilbagemeldt det, såfremt det ikke er tilfældet. Forvaltningen bemærker hertil, at i forbindelse med de gennemførte tilsyn på ordningerne, er der med leverandørerne aftalt tydeligere fokus på observationsforpligtelsen og tilbagemeldingspligten. Det er også forvaltningens oplevelse, at konkrete henvendelser/klager til leverandørerne tages meget seriøst.

Forvaltningen skønner, at såfremt tilsynsassistenten skal fordoble antallet af borgere, der indgår i tilsynet, vil det beløbe sig til ca. 50.000 kr. I beregningen indgår kun de områder, hvor der reelt er tale om en fordobling af tidsforbruget. Det kommunale tilsyn er i sin karakter en kvalitativ undersøgelse med få stikprøver. Det giver mulighed for at gå i dybden med et emne, fx borgernes tilfredshed med deres madservice, indkøb og vaskeriordninger. Denne slags tilsyn/undersøgelser giver nogle uddybende og velbegrundede svar, og der opnås dermed en større indsigt i borgernes tilfredshed og forbedringsmuligheder. Det bunder blandt andet i, at der i interviewsituationen også er en fleksibilitet i, hvor man kan stille borgeren uddybende spørgsmål for at forstå eventuelle problematikker. Denne fleksibilitet finder man fx ikke ved kvantitative undersøgelser.

Det er således forvaltningens vurdering, at f.eks. en fordobling af antallet af kvalitative interviews i tilsynene hverken vil imødekomme rådernes ønsker til dialog eller øge kvaliteten af de gennemførte tilsyn.

Forvaltningen har endvidere undersøgt, hvorvidt kommuner som fx Århus, Egedal, Ballerup, Brøndby, Helsingør og Lyngby-Tårnbæk foretager særskilte tilsyn på madservice, indkøbs- og vaskeriordninger. Det er ikke tilfældet.

Frederiksberg Kommune foretager en kvantitativ brugertilfredshedsundersøgelse på hjemmehjælpsområdet hvert 2. år og alle hjemmehjælpsmodtagere har ved den lejlighed mulighed for at give deres tilfredshed til kende. Forvaltningen vurderer, at der i de kommende brugertilfredshedsundersøgelser med fordel kan indgå flere uddybende spørgsmål på madservice, indkøbs- og vaskeriordninger, så brugertilfredsheden belyses yderligere.

Forvaltningen vurderer, ud fra den rådgivning som også rådene har modtaget i nærværende sag, at den fleksibilitet, der ligger i det kvalitative tilsyn, med mulighed for uddybende og velbegrundede svar, giver mulighed for indsigt og sikring af, at kvaliteten i hjælpen lever op til Frederiksberg Kommunes Kvalitetsstandarder og kravspecifikationer.

Forvaltningen vurderer på baggrund af ovenstående, at Frederiksberg Kommunes nuværende indsats for sikring af kvaliteten og antallet af borgere inddraget, er passende og korrekt i forhold til formålet og hensigten med et tilsyn.

#### Sagsfremstilling fra den 25. marts 2019, sag nr. 35

Ældre - og Omsorgsudvalget behandlede på mødet den 14. januar 2019, punkt nr. 7, Samlet redegørelse på tilsyn 2018 på madservice, indkøbs- og vaskeriordninger. Sagen er vedlagt som bilag 1.

Sagen om tilsyn på ordningerne 2018 fremlægges nu med høringssvar fra rådende. Høringssvarene fra Ældrerådet og Handicaprådet bliver gennemgået med forvaltningens bemærkninger hertil.

Det skal indledningsvis bemærkes, at såvel Ældrerådet som Handicaprådet finder, at antallet af borgere, der indgår i tilsynene er for få. Forvaltningen skal hertil præcisere, at der i interviewene er lagt vægt på en faglig og systematisk tilgang, som skal undersøge og afdække flere forskellige områder af leverandørernes kvalitet og efterlevelse af kravspecifikationerne. Forvaltningen finder på den baggrund, at antallet af borgere, der indgår i tilsynene, er passende.

Høringssvar fra Ældrerådet er vedlagt som bilag 2 og høringssvar fra Handicaprådet er vedlagt som bilag 3.

#### Høringssvar fra Ældreråd og Handicapråd

##### Ældrerådets høringssvar

Eneste leverandør af madservice er 'Det Danske Madhus' (DDM). Det er naturligvis uheldigt, at der ikke er andre end DDM, men det er ikke Frederiksberg Kommunes skyld. FÆR håber, at det nye udbud af madservice, vil give 'noget at vælge imellem' for den ældre Frederiksberg borger!

Det overrasker, men glæder også FÆR, at der er så stor tilfredshed med maden.

Det undrer FÆR, at DDM i uge 33 i 2018 leverede madservice til ca. 371 borgere, fordelt som 124 diæter, 131 normal og 141 øvrige, for det giver jo 396 i alt?

Det undrer også, at kun 15 borgere er blevet telefoninterviewet og heraf

##### Forvaltningens bemærkninger

Danske Madhus var ene om, at byde ind på levering af madservice og har som følge deraf vundet udbuddet af madservice fra 2019 og 2 år frem. Fra den 1. marts bliver maden leveret som kølemad. Hvis borgerne ikke ønsker dette, har de mulighed for at blive visiteret til et Fritvalgsbevis.

Forvaltningen henviser til Brugertilfredshedsundersøgelse i hjemmeplejen fra oktober 2018, hvor borgeren har tilkendegivet høj grad af tilfredshed med maden. Forvaltningen henviser til punkt nr. 14 på Ældre- og Omsorgsudvalgs mødet den 21. januar 2019 om Brugertilfredshedsundersøgelsen.

Det Danske Madhus oplyser, at tallene ikke er trukket på præcist samme tidspunkt, og at forskellen er et udtryk for dette.

Tilsynet har ikke direkte adgang til, hvilken kostform den enkelte borger modtager. Det er

ingen, der får diætkost?

Det ser også ud til, det er de samme 'udviklingspotentialer' fra 2017, der går igen. Men når 14 ud af 15 er tilfredse med maden mm og ingen er utilfredse, så går det godt!

Der er 2 firmaer at vælge imellem, når det drejer sig om **indkøbsordning**. Her telefoninterviewes 8 ud af 360/173 (163? Hvor kommer den forskel fra?) brugere.

Igen mener FÆR, at det er for få, man hører, men svaret, at alle 8 er tilfredse eller meget tilfredse, er ikke til at tage fejl af. Men også her er der et udviklings-potentiale, der ikke har forandret sig så meget fra 2017 til 2018.

Vaskeriordningen, her er der også 2 firmaer at vælge imellem. Der telefoninterviewes 15/8 ud af 630/200 brugere.

FÆR mener generelt, at mindst 5% af brugerne skal høres, flere når der er få brugere og ikke kun ca. 2 til 4%. Men også her er tilfredsheden stor: 14 mindst tilfredse og ingen utilfredse/8 mindst tilfredse.

derfor tilfældigt, hvilken kostform borgerne modtager.

Udviklingspotentialerne er i vid udstrækning som tidligere, men i mindre målestok.

Nogle borgere holder midlertidigt pause grundet indlæggelse, ferie eller andet, hvilket kan være medvirkende til forskellen mellem de 163 aktive borgere og de 173 visiterede borgere.

Der er interviewet 8 borgere hos hver af de to leverandører af indkøb, og borgerne er generelt tilfredse, på niveau med det seneste tilsyn.

Forvaltningen kan oplyse, at der ikke er indkommet eller observeret klager til kommunen på området i 2018.

Hvis borgerne oplever uoverensstemmelser ved leveringen af indkøbet, klares dette som en sag mellem borgeren og leverandør. Forvaltningen ser med tilfredshed på, at borgerne trods uheldige oplevelser generelt er tilfredse med leverandørerne.

Der er som tidligere år udviklingspotentialer, som leverandørerne følger op på. Forvaltningen er opmærksom herpå.

Ved tilsynet er der taget udgangspunkt i de aktive borgere, hvor tallene er 15/8 af 538/181 borgere.

Forvaltningen er opmærksom på antallet af interviewede borgere og har følgende bemærkninger:

Tilsynet er i sin karakter en kvalitativ undersøgelse. Det giver mulighed for nogle uddybende og velbegrundede svar og dermed indsigt i borgernes tilfredshed og forbedringsmulighederne. Dette bunder også i en fleksibilitet i interviewsituationen, hvor tilsynet kan stille borgeren uddybende spørgsmål for at forstå eventuelle problematikker.

Idet undersøgelsen er kvalitativ, er der foretaget nogle valg i forbindelse med interviewpersonerne, hvor der er en spredning på køn, geografi og alder og der er medtaget borgere med forskellige typer behov for støtte og hjælp. Der er også fravalgt borgere med svære hukommelsesproblemer.

Det betragtes som en styrke ved kvalitative interviews, at borgerne ikke er tilfældige og den kan dermed sige noget om forskellige grupperinger inden for borgerne på en meningsfuld måde.

Brugen af point og tabel sker for at gøre afrapporteringen mere overskuelig.

Forvaltningen henviser til brugertilfredshedsundersøgelsen som en kvantitativ undersøgelse.

Ældrerådet bemærker, ”14 mindst tilfredse og ingen utilfredse/8 mindst tilfredse.”

Forvaltningen kan ikke genfinde dette i rapporterne.

#### Handicaprådets svar

Formålet er at afdække og kontrollere, hvorvidt leverandørerne lever op til de indgåede kontrakter med Frederiksberg Kommune, samt om der er fokus på individuelle hensyn og tryghed i ydelserne.

Frederiksberg Kommune måler ydelserne i forhold til kravspecifikationerne og kvalitetsstandarderne, og brugerne giver udtryk for deres tilfredshed/utilfredshed.

Med lidt hurtig hovedregning er knapt 3% af brugerne blevet spurgt og heraf ca. 1/5 ved telefoninterviews.

Det er ikke en stor brugerinddragelsesprocent! Og alle er stadig meget tilfredse.

Der er nogle ”ofte’r” (chauffører) og en del ”nogle’r”, som brugerrepræsentanterne har lagt mærke til, men da materialet er så lille, er det næppe noget, vi kan fremhæve, da tilsynet allerede har bemærket manglerne i notaterne.

Dog igen med lidt hurtig hovedregning er 2 utilfredse/eller ikke helt tilfredse borgere ud af 8 lig med 25% (så nu ved I, at vi også kan regne!).

Billedlegitimation: Emnet er stadig aktuelt, og det samme er uddannelse af afløsere/chauffører.

Når interviewprocenten er så lav, bør problemet med at åbne emballagen til maden, at udlevere madplanen, antallet af modtagne måltider,

#### Forvaltningens bemærkninger

Forvaltningen bemærker, at ved overlevering af det gennemførte tilsyn til leverandørerne, så medfølger et datagrundlag, med beskrivende uddybninger fra borgerne. Leverandørerne finder dette meget brugbart og det bliver brugt i deres organisationer til udvikling og til at skabe større tilfredshed for borgerne. Læring og udvikling i organisationen er en af tilsynets opgaver.

Hos de 5 leverandører er der i alt 1609 borgere, dog kan borgerne have både én og to af ydelserne. 54 er udtrukket til tilsyn. Alle borgere er telefoninterviewet.

Forvaltningen har valgt telefoninterviews som metode, da den ydelse, der laves tilsyn på, er en enkeltstående ydelse.

Handicaprådet oplyser ikke, hvad rådet finder bekymrende. Forvaltningen kan derfor ikke kommentere Handicaprådets svar.

Forvaltningen henviser til svaret til Ældrerådet ovenfor.

Forvaltningen bemærker, at der er krav til, at chaufførerne bærer billedlegitimation, hvilket efterleves. Der er ved dette års tilsyn ikke spurgt ind hertil.

Få borgere har bemærkninger til chaufførens imødekommenhed og kompetencer. Uddannelse og vejledning af chaufførerne er et krav jf. kontrakterne med leverandørerne.

Det Danske Madhus arbejder med udvikling af emballagen. Problemet med åbning er kendt, da der sammen med en let åbning også skal være sikkerhed for, at emballagen ikke går op samt at maden holder den rette temperatur. Borgerne har

leveringstidspunktet, chaufførens optræden, da slet ikke forefindes.

De væsentlige indsatsområder ser det ud til, at Frederiksberg Kommune stadig er ved at samle op på.

På baggrund af ovennævnte finder brugerrepræsentanterne, at den direkte kontakt til forvaltningen, hvis vi opdager mere end enkeltstående vanskelighed, er af stor værdi.

Vi vil fortsat følge området tæt – men altså stegt sild nytårsaften!!

mulighed for at tilkøbe et hjælpemiddel til at åbne emballagen. De interviewede borgere har klaret sig uden hjælpemiddel efter eget ønske. Borgerne har i 2018 ikke omtalt manglende madplaner.

Det Danske Madhus har fremsendt en oversigt over de tilbudte nytårsmenuer, som strækker fra ”Den overdådige”, ”Den klassiske”, ”Den traditionelle” og ”Til frokosten”. Der indgår ikke stegt sild i 2018. Det Danske Madhus planlægger heller ikke stegte sild i nytårsmenuerne fremover.

På baggrund af dette er det forvaltningens vurdering, at høringsvarene fra Ældrerådet og Handicaprådet ikke giver anledning til ændringer i tilsynsrapporterne eller de udpegede udviklingspotentialer, som danner grundlag for den videre opfølgning.

## Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

## Borgmesterpåtegning

Nej

## Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget den 25. marts og den 29. april 2019

## Historik

### Ældre- og Omsorgsudvalget 25. marts 2019, pkt. 35:

Ældre- og Omsorgsudvalget udsatte sagen med henblik på, at forvaltningen drøfter rammen for inddragelse af brugere i tilsynet med Ældrerådet og Handicaprådet og forelægger for udvalget et økonomisk overslag over, hvad det vil fx vil koste at fordoble antallet af brugere i tilsynet.

### Indstilling 25. marts 2019, pkt. 35:

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

1. tager høringsvarene fra Ældrerådet og Handicaprådet til efterretning, og
2. tager til efterretning, at høringsvarene ikke giver anledning til ændringer i forhold til den tidligere forelagte sag.

## Bilag

Bilag 1: Samlet redegørelse om tilsyn 2018 Ordninger .docx

Bilag 2: Ældrerådets høringssvar

Bilag 3: Handicaprådets høringssvar