

FORTEGNELSE OVER ORIENTERINGMATERIALE

til medlemmerne af Sundheds- og Omsorgsudvalget

Materiale omdelt til udvalget på mødet den 29. april 2010

- Oversigt over embedsmandsdeltagelse den 29. april 2010
- Beretning fra 2009 fra Klagerådet vedr. personlig og praktisk hjælp
- Oversigt over kommende sager til Sundheds- og Omsorgsudvalget

Fremlagt i mødelokalet

- Vi og Hiv (fra HIV Danmark), april 2010



Embedsmandsdeltagelse til det ordinære møde i Sundheds- og Omsorgsudvalget den 29. april 2010 på Rådhuset.

Direktionen:

Administrerende direktør Lene Sillasen
Direktør Hanne Baastrup
Direktør Anne Mette Fugleholm
Direktør Kenneth Kristensen

Center for Politik og Ledelse

Sekretariatschef Jesper Olsen
Udvalgssekretær Michala Jessen

Punkt 2: Budget 2011 – 3. behandling

Økonomichef Andreas Jegstrup og chefkonsulent Martin Dylewski

Punkt 3: Strategi for fremtidens kommunale sygepleje

Programleder Birgitte Bo Christensen

Punkt 4: Anvendelse af sygeplejeklinikker

Programleder Birgitte Bo Christensen

Punkt 5: Udmøntning af midler til sygepleje

Programleder Birgitte Bo Christensen og Økonomichef Andreas Jegstrup

Punkt 7: Indsats til erstatning for "Sundhedspolitikker i en sund ramme" (Øget sundhed for børn). Fællesindstilling med BUF

Folkesundhedschef Astrid Blom og Specialkonsulent Michael Harboe Paulsen

Punkt 8: Integrationsredegørelse 2010

Folkesundhedschef Astrid Blom og fuldmægtig Lise Gert Kristensen

Punkt 9: Policyoplæg til den nye integrationspolitik

Folkesundhedschef Astrid Blom og fuldmægtig Lise Gert Kristensen



KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

April 2010

Klagerådet vedrørende personlig og praktisk bistand
i
Københavns Kommune

Årsberetning 2009

Forord.

Hermed udsender Klagerrådet sin 13. årsberetning. Det er samtidig den første årsberetning for de 3 medlemmer, der repræsenterer ældrerådene i valgperioden 2009 – 2012. Beretningen bygger på de referater, der udarbejdes for hvert møde.

1. Rådets sammensætning.

Fra ældrerådene:

Medlemmer:

Hanne Simonsen (formand)

John Knudsen

Annette Hellmann

Stedfortrædere:

Per Selvig

Merete Raaschou

Jette Olesen

Fra Danske Handicaporganisationer:

Medlem:

Bente Ullits Eckmann

Stedfortræder:

Jesper Gunnensen.

Fra Borgerrepræsentationen:

Medlemmer:

Johannes Nymark (A)

Allan Mylius Thomsen (Ø)

Stedfortrædere:

Ikram Sarwar (A)

Rikke Lauritzen (Ø)

2. Lovbestemmelser mv.

Klagerådets funktion og kompetence er fastlagt i §§ 34 – 36 i lov om retssikkerhed på det sociale område (retssikkerhedsloven) og § 166 stk. 2 i lov om social service (serviceloven).

3. Klagerådets opgaver m.v.

Klagerrådet drøfter, vurderer og videreformidler klager over afgørelser om tilbud efter servicelovens § 83 (personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder) og § 84 (afløsning eller aflastning til ægtefælle m. fl. der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne). Endvidere midlertidigt ophold til personer, der i en periode har et særligt behov for omsorg og pleje.)

Rådet kan også behandle klager over udførelsen af opgaverne jf. §§ 83 og 84.

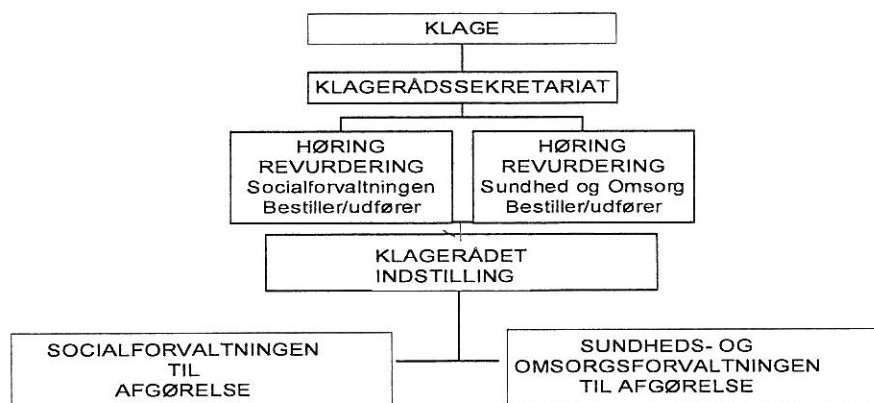
Klagerrådet kan ikke omgøre afgørelser om hjemmehjælp, men rådet kan overfor kommunalbestyrelsen (Sundheds- og Omsorgsudvalget/Socialudvalget) udtale kritik og komme med forslag til/henstillinger om ændringer af de konkrete afgørelser.

Klagerrådet har også mulighed for at tage generelle spørgsmål på hjemmehjælpsområdet op til vurdering, og rådet kan eventuelt forelægge problemstillingerne for kommunalbestyrelsen (Sundheds- og Omsorgsudvalget / Socialudvalget).

Rådet kan i den forbindelse udtale kritik og foreslå ændrede forretningsgange m.v.

4. Klagegangen.

Klagegangen kan illustreres således:



Klager over afgørelser efter §§ 83 og 84 i serviceloven kan efter Klagerådets behandling og fagforvaltningens fornyede afgørelse indbringes for Det Sociale Nævn, hvis borgeren ikke får medhold.

Derimod kan en klage over den måde, hvorpå hjemmeplejen udfører den visiterede hjælp, ikke efterfølgende indbringes for anden administrativ myndighed. Såfremt en borger ønsker at opretholde en sådan klage efter Klagerådets behandling af sagen og forvaltningens revurdering, skal klagen sendes til borgmesteren.

5. Selvstændig forvaltningsmyndighed.

Klagerådet er en selvstændig forvaltningsmyndighed og forvaltningslovens §§ 27 - 32 er gældende.

Det betyder blandt andet, at klagerådsmedlemmerne har tavshedspligt, "når en oplysning ved lov eller anden gyldig bestemmelse er betegnet som fortrolig, eller når det i øvrigt er nødvendigt at hemmeligholde den for at varetage væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser ...".

6. Behandlingen af den enkelte klage

Klagerådet voterer ud fra det klageren fremfører, sammenholdt med en udtalelse & sagsakter fra lokalområdekantorerne, hjemmeplejevisitationen eller de berørte hjemmeplejeenheder og plejecentre..

Ved behandlingen vurderes hver enkelt sag individuelt med udgangspunkt i de kvalitetsstandarder, der gælder for den pågældende forvaltning.

7. Klagerådssagerne – antal, kategorier og Klagerådets indstillinger:

Klagerådet har afholdt 8 møder i 2009.

Rådet har modtaget 73 nye sager, men har behandlet 75 sager. 11 sager vedrørte klager fra 2008. Der er således 9 sager fra 2009, der afventer behandling primo 2010.

Udviklingen i antallet af behandlede sager.

2005	2006	2007	2008	2009
74	105	106	74	75

De sager der er behandlet i 2009 fordeler sig med 39 fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og 36 fra Socialforvaltningen.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen:

Lokalområde*	Antal klager
Bispebjerg/Nørrebro	11
Vanløse/Brønshøj/Husum	8
Vesterbro-Kgs. Enghave og Valby	9
Amager	3
Indre By/Østerbro	8
IALT	39

* I løbet af 2009 er der gennemført en omstrukturering af lokalområderne således at Indre By er flyttet til Østerbro og Vesterbro og Kgs. Enghave er flyttet til Valby.

Klagens indhold	Antal	Hel/delvis medhold	Ikke medhold	Henlagt*
Udmåling af hjælp	22	5	14	3
Svigt i hjemmeplejen	8	4	1	3
Svigt i plejeboliger	2		1	1
Afslag på aflastning				
Diverse klager **	2	1		1
Orientering/videresendt/afvist	5			

* Sager henlægges når klagen frafalder – typisk fordi forvaltningen i forbindelse med høringen har i mødekommet klagen.

**Sagerne vedrører især klager over indkøbsordningen

Socialforvaltningen

Kategori	Antal klager
Handicappede	21
Voksne med særlige behov	10
Udførerenheden	5
I alt	36

Klagens indhold	Antal	Hel/delvis medhold	Ikke medhold	Henlagt*
Udmåling af hjælp	27	7	18	2
Svigt i hjemmeplejen	8	6	1	1
Afslag på aflastning				
Diverse klager	1		1	
Orientering/videresendt/afvist				

**Sager henlægges når klagen frafalder – typisk fordi forvaltningen i forbindelse med høringen har imødekommet klagen.*

Klagerådets bemærkninger til den samlede statistik.

Klagerådet konstaterer, at Socialforvaltningen – i lighed med 2007 og 2008 - er overrepræsenteret med antallet af klagesager i forhold til nøgletallene for de to forvaltninger.

Når Klagerådet i en sag har konstateret at kommunens serviceniveau, som det er beskrevet i de politisk godkendte kvalitetsstandarder, er overholdt, har rådet kun mulighed for at udtale kritik og eventuelt anmode om en revurdering, såfremt en konkret og individuel vurdering sandsynliggør, at der burde være taget særlige hensyn i sagen.

I alt behandlede Klagerådet 49 sager om udmåling af hjælp. Der blev givet borgeren helt/delvist medhold i 12 af sagerne, mens 5 sager blev henlagt (læs om henlagte sager på nedenfor).

Der har været 16 klager over svigt i hjemmeplejen, hvilket er en lille stigning i forhold til både 2007 og 2008.

Der er typisk tale om manglende levering af de visiterede ydelser, aflysninger eller forsinkelser samt skiftende hjælpere.

Klagerådet finder, at det er et opmærksomhedspunkt, at klagerne fik helt/delvist medhold i 6 af de 8 sager, der vedrørte Socialforvaltningens udførerenhed.

Generelt er det Klagerådets vurdering at den omstændighed, at borgeren har fået helt/delvist medhold i 10 af sagerne, mens 4 sager er blevet henlagt, viser, at ledelserne i de enkelte hjemmeplejeenheder ser med alvor på klagerne og følger op på sagerne, for fremadrettet at minimere antallet af klager.

Der har i alt været 3 diverse klager, der vedrørte klager over midlertidig hjemmehjælp, madlevering og usaglig begrundelse.

Antallet skal ses i forhold til, at der i 2008 var 6 og i 2007 12 diverse klager.

Der blev henlagt 11 sager i forbindelse med Klagerådets behandling. Det er et fald i forhold til 2008, hvor 15 sager blev henlagt. Klagerådet betragter en henlæggelse som positiv, fordi årsagen typisk er, at forvaltningerne i forbindelse med høringen imødekommer klagen.

Selvom antallet af henlagte sager var færre i 2009 i forhold til 2008, er det klagerådets vurdering, at rådets funktion som forebyggende fortsat har stor vægt.

Særlige problemstillinger:

Kvalitetsstandarderne:

Det er klagerådets erfaring, at antallet af klager er meget påvirkelig af ændringer i eller opstramning af praksis efter kvalitetsstandarderne.

Da kvalitetsstandarderne er politisk vedtagne har Klagerådet ikke udtalt kritik, når det generelle serviceniveau er blevet ændret. Rådet har i stedet fokuseret på, at en hidtil bevilget ydelse kun er blevet frataget den enkelte borger efter en konkret og individuel vurdering samt en begrundet skriftlig afgørelse.

Særligt i forhold til besparelser på Socialforvaltningens område har klagerådet fulgt udviklingen, fordi rådet fik indtryk af, at forvaltningen ikke altid gav en reel og tilstrækkelig begrundelse i sager, hvor reduktion i den hidtidige personlige og praktiske hjælp skyldtes besparelser.

I en enkelt sag udtalte klagerådet således kritik af, at Socialforvaltningen stoppede den praktiske hjælp uden at dokumentere, at klageren faktisk var blevet i stand til at deltage i opgaveudførelsen.

Endvidere fandt rådet, at den hidtidige vejledningsindsats havde været utilstrækkelig i forhold til opgaven med at gøre klageren selvhjulp.

Endvidere har klagerådet udtrykt kritik af, at Socialforvaltningen har ændret praksis med hensyn til indkøb.

Kvalitetsstandarden er på dette område formuleret, så det fremgår, at modtagerne af hjælpen kan vælge mellem de to typer af hjælp og støtte til indkøb – personligt indkøb eller indkøbsordning.

Imidlertid har hjemmeplejevisitationen i 2009 – uden at få ændret formuleringen i kvalitetsstandarden – ændret praksis, så der nu altid skal vælges den mest prisbillige løsning.

God forvaltningsskik:

Udover stillingtagen til de konkrete klager, fokuserer Klagerådet i sin sagsbehandling, også på, om visitationerne overholder de forvaltningsretlige regler for god forvaltningsskik for eksempel reglerne om begrundelse, partshøring og klagevejledning.

Rådet oplever generelt en forbedring på området og dermed en forbedret retssikkerhed for borgerne.

Dog har rådet i 2 sager fundet sagsbehandlingen og /eller afgørelsen kritisabel. I en enkelt sag fandt rådet, at sagen burde genbehandles med henblik på at træffe en ny afgørelse. Socialforvaltningen var enig og fulgte klagerådets indstilling.

Bevilling af tid

Klagerådssagerne bliver kun registreret med et klagepunkt (hovedklagen). Imidlertid indgår der ofte flere klagepunkter i den enkelte sag. Et jævnlige forekommende tema er

spørgsmålet om bevilling af tid. Klagerådet må fastholde, at ifølge de politisk vedtagne kvalitetsstandarder er den udmålte tid alene et internt arbejdsredskab til administration og planlægning.

Klagerådet har ved flere lejligheder opfordret forvaltningerne til at tydeliggøre forholdet i visitationsafgørelserne, men må konstatere, at der fortsat er plads til forbedring på dette område.

Udførelsen af visiteret hjælp

Det er klagerådets erfaring, at nødvendige omlægninger eller organisatoriske tilpasninger i perioder kan give anledning til svigt i en udførerens levering af visiterede ydelser.

I 2 sager har klagerådet understreget, at det er et ledelsesansvar at tilrettelægge omstillingsprocesser så risikoen for, at der opstår fejl og mangler i leveringen minimeres.

Plejeboliger:

Efter at alle beboere i plejeboliger er overgået til at være visiteret ud fra BUM (Bestiller/Udfører/Modtager) – modellen, bliver hjælp til praktisk og personlig bistand visiteret og ydet efter §§ 83 og 84 i serviceloven.

Beboere i plejebolig har dermed også fået mulighed for - eventuelt med støtte fra de pårørende - at klage til Klagerådet.

Rådet har i valgperioden behandlet 2 sager om omfanget og kvaliteten af pleje- og omsorgsydelserne i plejeboligerne.

Selv om Klagerådet ikke hidtil har fundet anledning til at rejse kritik af den måde servicen er udført på er det rådets vurdering, at beboerne i plejeboligerne skal have bedre information om deres klagemuligheder.

8. Øvrige initiativer.

Kvalitetsstandarderne i praksis.

For at få indblik i hvordan en visitation i praksis bruger kvalitetsstandarderne, inviterede klagerådet Socialforvaltningens visitationschef til et møde.

Drøftelsen fokuserede især på:

- Mulighederne for at give reelle, tilstrækkelige og sagligt korrekte begrundelser i personsager, hvor reduktion i den hidtidige hjælp skyldes besparelser.
- Døgndækning i eget hjem som alternativ til tilbud om en plejebolig.
- Klagerådets funktion og mulighed for at følge området

Klageregistrering.

Når klagerådet har formuleret og sendt sin indstilling i en borgersag skal den berørte forvaltning træffe en ny afgørelse i sagen. Borgeren har herefter mulighed for at klage over afgørelsen til Statsforvaltningen, Det Social Nævn.

Rådet fandt det relevant at få oplyst, hvor mange sager der blev klaget til Det Sociale Nævn, men det har vist sig, at hverken statsforvaltningen eller kommunen registrerer antallet af klagesager.

Brugertilfredshed.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemførte i slutningen af 2008 en brugerundersøgelse vedrørende brugernes tilfreds med blandt andet den personlige og praktiske hjælp.

Klagerådet rettede henvendelse til Sundheds- og Omsorgsudvalget v. borgmesteren med en anke over, at Borgmesteren ved offentliggørelsen ikke klargjorde, at undersøgelsen ikke omfattede spørgsmål med brugernes tilfredshed med omfanget af den visiterede hjælp.

Direktionen har efterfølgende tilkendegivet, at man "...fremadrettet (vil) sikre, at det i undersøgelser af brugernes tilfredshed med den oplevede kvalitet tydeliggøres, at fokus for undersøgelsen ikke omfatter selve serviceniveauet, men kvaliteten af den ydelse, der leveres".

Synliggørelse og ny forretningsorden.

Allerede ved rådets første møde i 2009 tilkendegav de nyvalgte medlemmer fra ældrerådene behovet for få udarbejdet nye retningslinier og forretningsorden for rådets arbejde.

Samtidig blev der udtrykt ønske om, at der blev fokuseret på at synliggøre rådets eksistens og funktion.

Den 2. september 2009 fremsendte klagerådet en anmodning til henholdsvis Socialudvalget og Sundheds- og Omsorgsudvalget om politisk godkendelse af et forslag til nye vedtægter som rådet havde udarbejdet.

Forslaget indebærer at:

- Klagerådet selv kan vedtage sin forretningsorden.
- Klagerådets udtalelser i personsager vil fremover blive sendt direkte til klagerne. Herved sikres en tydeliggørelse overfor borgeren, hvad der er klagerådets opfattelse og hvad der er forvaltningernes beslutning.
- Det bliver præciseret, at den årlige beretning er klagerådets årsberetning.
- Klagerådet får mulighed for at benytte eget brevhoved og logo.
- Rådet får sin egen hjemmeside.

Som led i statens afbureaukratiseringsprogram har regeringen i sit lovkatalog for 2009/10 meddelt, at man i januar 2010 vil fremsætte forslag om nedlæggelse af klagerådene.

På den baggrund har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen meddelt klagerådet, at forslaget om nye vedtægter ikke vil blive forberedt til politisk behandling før klagerådets fremtid er afklaret.

Klagerådet har taget denne beslutning til efterretning, men forventer en genoptagelse af sagen primo 2010.

De politiske medlemmer

I forbindelse med at Borgerrepræsentationen – efter kommunalvalget – skulle udpege to medlemmer til klagerådet, tilkendegav rådet, at det bør sikres, at både Socialudvalget og Sundheds- og Omsorgsudvalget er repræsenteret jf. at klagerådet behandler personsager fra begge områder.

Endvidere har klagerådet i forbindelse med udarbejdelsen af forslag til nye vedtægter anmodet om, at det undersøges, hvorvidt der er lovhjælp til også at udbetale diæter til de politiske medlemmer af rådet. Begrundelsen er, at mødeforberedelsen og klagerådets møder er et lige stort og tidskrævende arbejde for alle medlemmerne.

Suppleanterne.

For at give de valgte suppleanter bedre mulighed for at følge med i rådets arbejde har klagerådet besluttet, at alle suppleanter fremover kan overvære møderne, forudsat men tilmelder sig på forhånd.

9. Afsluttende bemærkninger.

Også i 2009 har Klagerådet oplevet et både tillidsfuldt og konstruktivt samarbejde om sagerne med forvaltningerne.

De fleste af rådets indstillinger er blevet fulgt. Det vidner om accept og respekt af rådets arbejde.

Det er Klagerådets ambition, at forvaltningerne også fremover kan og vil bruge rådets indstillinger til at udvikle og kvalitetssikre servicen overfor de borgere, der har behov for personlig og praktisk bistand.

Klagerådet siger tak for samarbejdet i 2009.

Hanne Simonsen

John Knudsen

Annette Hellmann

Bente Ullits Eckmann

Johannes Nymark

Allan Mylius Thomsen

Godkendt af klagerådet den 16. december 2009.
(Sekretariatet har revideret statistikken i april 2010).



Til Sundheds- og Omsorgsudvalget

23-04-2010

Sagsnr.
2010-5212

Kommende sager til Sundheds- og Omsorgsudvalget

Dokumentnr.
2010-277409

Oversigten er omdelt i mødet den 25. marts 2010.
Der tages forbehold for ændringer.

Sagsbehandler
Clara Dawe

Sundheds- og Omsorgsudvalgets møde den 20. maj 2010

1. DTA-projektet
2. Forventet regnskab 2010
3. Fællesindstilling med TMF. Skema A – Dr. Ingrid's plejehjem etape 2
4. Fællesindstilling med SOF. Overflytning af 54 ældreboliger – Fogedgården
5. Fællesindstilling (Alle forvaltninger). Godkendelse af ny styringsmodel vedrørende den almene boligsektor og de områdebaserede indsatser
6. Stifinderfunktion (Fællesindstilling BIF; SOF og SUF)
7. Høring om Københavns Borgerservice
8. Fællesindstilling om overflytning af Pension København til Københavns Borgerservice(ØKF, SUF)
9. Godkendelse af nyt koncept for brugerundersøgelser i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
10. Udpegning af repræsentant til Eksperttænkertanken for Integration
11. Administrative effektiviseringer på løn- og regnskabsområdet – etablering af administrative fællesskaber
12. Medlemsforslag – Begravelsesselskab

Sundheds- og Omsorgsudvalgsmøde den 17. juni 2010

1. Høring om pædagogiske måltider og økologi
2. Sikker og rigtig medicinanvendelse (polyfarmaci)
3. Genberegning af priser
4. Status på tilsynsrådet
5. Kvartalsrapport (1. kvartal 2010)
6. Beretning om magtanvendelse
7. Fællesindstilling med TMF. Helhedsplaner 2010.
8. Overflytning af blindedagcenter
9. Udvalgshenvist medlemsforslag om røgfri opgange i almene familieboliger – Fællesindstilling med TMF.
10. Høring om Sikker By og omprioritering af midler i relation til programmet.
11. Høring om ligebehandlingsprincipper for borgerbetjening og serviceydelser
12. Høring om kvarterplan for områdefornyelse Gl. Valby
13. Høring om kvarterplan for områdefornyelse Husum

Sekretariatet - Rådhus

Københavns Rådhus
Vær. 83 I Stuen
1599 København V

Telefon
Københavns Rådhus
Vær. 83 I Stuen

E-mail
BH6M@suf.kk.dk

www.kk.dk

14. Revision af driftsoverenskomster
15. Orientering om Pleje- og livstestamenter
16. Studietur for SOU

Sundheds- og Omsorgsudvalgsmøde d. 19. august

1. Temadrøftelse om demens
2. Kvalitetsarbejde i SUF
3. Høringssvar til Københavns Ejendomme vedr. Grundbudget 2011
4. Mødeplan for 2011
5. Evaluering projekt ældres netværk
6. Status på SUF's internationale handlingsplan
7. Status for sundhedshuse
8. Udvalgshenvist medlemsforslag om at stille borgere med somatiske lidelser over og under 65 lige i forhold til visitering til genoptræning
9. Orientering om udvikling af koncept for sundhedsrådgivning i sundhedshuse