

## Referat

## Handicaprådet 2022-2025

Ordinært møde

- Mødetidspunkt:** 28-02-2022 13:30
- Mødeafholdelse:** Lokale 0.23 - byrådsloungen
- Information:** Gæster til mødet:  
13:00 - Laila Jokinen om Prepare  
14:00 - Bente Schjønning - gruppefoto  
14:30 - Lene Jelsbak Mortensen om KOMBU-projektet
- Medlemmer:** Aksel Jensen, Formand  
Thomas Hjort, næstformand  
Bent Olsen  
Ole Rørbæk Jensen  
Rikke Hermansen  
Børge Bondeven Frederiksen  
Gurli Nielsen  
Dorthe Smidt  
Susanne Friis Andersen  
Ulla Verner
- Afbud:** Rikke Hermansen
- Stedfortrædere:**



# Indholdsfortegnelse

Handicaprådet 2022-2025

28-02-2022 13:30

<b>1 (Åben) Godkendelse af dagsorden .....</b>	<b>3</b>
<b>2 (Åben) Godkendelse af referat .....</b>	<b>4</b>
<b>3 (Åben) Orientering fra Tilgængelighedsudvalget .....</b>	<b>5</b>
<b>4 (Åben) Orientering til/fra medlemmerne / sekretariatet.....</b>	<b>6</b>
<b>5 (Åben) Orientering om KOMBU-projektet .....</b>	<b>8</b>
<b>6 (Åben) Godkendelse af kvalitetsstandarder for 2022 .....</b>	<b>9</b>
<b>7 (Åben) Prioritering af uddannelsesbehov i Center for Handicap og Psykiatri .....</b>	<b>11</b>
<b>8 (Åben) Orientering om puljen faste teams i plejen .....</b>	<b>13</b>
<b>9 (Åben) Orientering om resultaterne af kvalitetsundersøgelse 2021 .....</b>	<b>15</b>
<b>10 (Åben) Orientering om kvalitetsundersøgelse af det døgndækkende nummer 2021 .....</b>	<b>19</b>
<b>11 (Åben) Orientering om forlængelse af fælleskabspuljen - Styrk fællesskabet....</b>	<b>23</b>
<b>12 (Åben) Handicaprådets deltagelse i Forårsmessen 2022.....</b>	<b>25</b>
<b>13 (Åben) Orientering om økonomi.....</b>	<b>26</b>
<b>14 (Åben) Emner til dialogmøderne .....</b>	<b>27</b>
<b>15 (Åben) Punkter til kommende møder .....</b>	<b>28</b>
<b>16 (Åben) Eventuelt .....</b>	<b>29</b>

# 1 (Åben) Godkendelse af dagsorden

Sags ID: EMN-2021-05585

Ansvarligt center:

**Beslutningskompetence**

HR

## Sagsfremstilling

Godkendelse af dagsordenen til mødet den 28. februar 2022.

## Indstilling

At dagsordenen godkendes.

## Beslutninger:

Dagsordenen godkendt.

Afbud fra Rikke Hermansen

## Bilag

.

## 2 (Åben) Godkendelse af referat

Sags ID: EMN-2021-05585

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

Beslutningskompetence

HR

### Sagsfremstilling

Godkendelse af referat fra mødet den 24. januar 2022

### Indstilling

At referatet godkendes.

### Beslutninger:

Referatet godkendt.

Afbud fra Rikke Hermansen

### Bilag

.

### 3 (Åben) Orientering fra Tilgængelighedsudvalget

Sags ID: EMN-2021-05587

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

Beslutningskompetence

HR

#### Sagsfremstilling

Orientering fra Tilgængelighedsudvalget v/Dorthe Smidt:

- Strandby, Koordineret belægnings- og ledningsrenovation
- Renovering af belægning på Rimmens Alle
- Udvidelse af Langtvedvej, Sæby
- Idefasehøring om tiltag vedr. øget tilgængelighed på stationer i Danmark
- Ladestandere i Frederikshavn Kommune
- Trafiksikkerhed på Gærumvej
- Nye lokalplaner m.m.
  - Lokalplanforslag FRE.DV.11.25.02, Erhvervsområde Rimmens Alle 92, Frederikshavn.

#### Indstilling

At orienteringen tages til efterretning.

#### Beslutninger:

Orienteringen taget til efterretning.

Afbud fra Rikke Hermansen

#### Bilag

1. Referat fra mødet d. 14. februar 2022 (DokumentID: 6586000 - EMN-2016-00920)

## 4 (Åben) Orientering til/fra medlemmerne / sekretariatet

Sags ID: EMN-2021-05586

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

Beslutningskompetence  
HR

### Sagsfremstilling

#### Information fra rådets formand/medlemmer:

Formanden: Info om temamøde samt senafholdelse af fælles "jule" frokost – datoforslag 9. maj 2022

Susanne Friis Andersen:

Vedr. PPR: I forbindelse med et tidligere møde i Handicaprådet blev der spurgt ind til ventetider i PPR – det skulle ses i lyset af samarbejdet omkring børn med funktionsnedsættelser og om børn med psykisk sygdom.

Jeg vil gerne give et indblik i de arbejdsopgaver, som PPR løser og under dette også orientere om ventetider samt samarbejde med psykiatrien.

Børge Bondeven Frederiksen:

Orientering fra møde KL Social 2021, som blev afholdt Radisson Blu, Århus den 24. november 2021 – materiale fra mødet "Løsningsgalleri" med eksempler på god praksis i kommunerne.

#### Information fra rådets sekretariat:

- Temadag for kommunale handicapråd – formål og praksis, Ålborg den 12.5.2022  
- [Temadag for kommunale handicapråd – formål og praksis | Komponent - Kommunernes udviklingscenter \(cok.dk\)](#)
- KL's Rusmiddelkonference den 30. marts 2022 på Nyborg Strand - [KL's Rusmiddelkonference 2022](#)
- Brev og pjece til det kommunale handicapråd om den gode praksis – udsendt 3. febr. 2022 pr. mail til HR

### Indstilling

At orienteringen tages til efterretning.

### Beslutninger:

Der arbejdes videre med datoen 9. maj.

Orienteringen taget til efterretning.

Afbud fra Rikke Hermansen

**Bilag**

## 5 (Åben) Orientering om KOMBU-projektet

Sags ID: EMN-2022-00618

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

HR

### Sagsfremstilling

Orientering om KOMBU-projektet v. projektleder Lene Jelsbak Mortensen, Center for Familie.

Frederikshavn Kommune deltager i et projekt med "KOMBU - Kompetencecenter for børn og unge i familier med psykisk sygdom", der er oprettet under Psykiatrifonden. Via projektet har vi bl.a. fået uddannet "faglige fyrtårne". Det er fagpersoner, der nu har en særlig viden om det at vokse op i hjem med psykisk sygdom. De har fået en række værktøjer, som de kan tage i anvendelse i arbejdet med børn og forældre ramt af psykisk sygdom. De kan give råd og vejledning og sikrer videndeling med deres kolleger. Fyrtårnene er bredt forankret i skoler, dagtilbud, på familieområdet, i Jobcentret og i Socialpsykiatrien. Samtidig er vi ved at få uddannet gruppeledere, som skal være med til at etablere og drive samtalegrupper for børn, der vokser op i hjem med psykisk sygdom i Frederikshavn Kommune.

### Indstilling

At orienteringen tages til efterretning.

### Beslutninger:

Orienteringen taget til efterretning.

Afbud fra Rikke Hermansen

### Bilag

.



## 6 (Åben) Godkendelse af kvalitetsstandarder for 2022

Sags ID: MOD-2022-00041

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsområdet

Beslutningskompetence  
SOU

### Sagsfremstilling

Kommunen er forpligtet til hvert år at udarbejde kvalitetsstandarder for Servicelovens §§ 83, 83a og 86. Social- og Sundhedsudvalget præsenteres her for et udkast til kvalitetsstandarderne for 2022.

### Nuværende kvalitetsstandarder

Kvalitetsstandarderne for 2021 bestod af 7 specifikke kvalitetsstandarder og en generel kvalitetsstandard, der dækkede området generelt. Opbygningen af kvalitetsstandarderne var forskellig.

### Kvalitetsstandarder for 2022

Center for Social- og Sundhedsområdet foreslår, at opbygningen af kvalitetsstandarderne ændres fra 2022, og de vedhæftede forslag til kvalitetsstandarder for 2022 tager udgangspunkt i dette. Kvalitetsstandarderne er opbygget efter en skabelon, så de overordnet indeholder det samme. Afsnittene er selvfølgelig tilpasset med det serviceniveau og den information, der er gældende for den enkelte ydelse. Indholdet fra den tidligere generelle kvalitetsstandard er indarbejdet i alle de nye kvalitetsstandarder.

Ændringen foreslås for, at der skal skabes mere ensartethed og overskuelighed i kvalitetsstandarderne.

Udover at opbygningen er ændret, er der i nogle af kvalitetsstandarderne foretaget sproglige korrektioner, der ikke ændrer på serviceniveauet. I enkelte af kvalitetsstandarderne er der foretaget lidt større ændringer. Disse er beskrevet i bilag 1.

Det bemærkes, at jævnfør kontrakten har den private leverandør af hjemmepleje først pligt til at efterleve nye kvalitetsstandarder 3 måneder efter, at de er godkendt.

### Trykning af kvalitetsstandarder

De nuværende kvalitetsstandarder er trykt som foldere (se eksempel i bilag 2). Folderne udleveres af Visitationen til borgere og pårørende efter behov.

Der er væsentlige omkostninger forbundet med dette. Center for Social- og Sundhedsområdet beder derfor Social- og Sundhedsudvalget tage stilling til, om kvalitetsstandarderne også fremover skal trykkes som foldere. Eller om kvalitetsstandarderne i stedet kan udleveres i det format, som de er vedlagt denne sagsfremstilling.

Kvalitetsstandarderne er altid let tilgængelige på kommunens hjemmeside.

Sagen har været sendt til høring i Ældrerådet og Handicaprådet.

### **Indstilling**

Center for Social- og Sundhedsområdet indstiller, at udvalget:

1. godkender de foreslåede kvalitetsstandarderne for 2022.
2. tager stilling til om kvalitetsstandarderne fortsat skal trykkes som foldere.

### **Tidligere beslutninger:**

Udvalg: Ældrerådet 2022-2025

Dato: 28-02-2022

Ældrerådet anbefaler den samlede indstilling til Social- og Sundhedsudvalget, og mener at der fortsat er et behov for at kunne udlevere trykte foldere til ikke digitale borgere.

### **Beslutninger:**

Punkt 1 – tiltrædes

punkt 2 – Handicaprådet anbefaler, at kvalitetsstandarderne fortsætter som en trykt folder.

Afbud fra Rikke Hermansen

### **Bilag**

1. Bilag 1 - ændringer i kvalitetsstandarder (DokumentID: 6582275 - EMN-2021-02931)
2. Bilag 2 - eksempel på nuværende kvalitetsstandard (DokumentID: 6548514 - EMN-2021-02931)
3. Bilag 3 - udkast til kvalitetsstandarder 2022 (DokumentID: 6547203 - EMN-2021-02931)

## 7 (Åben) Prioritering af uddannelsesbehov i Center for Handicap og Psykiatri

Sags ID: EMN-2021-05446

Ansvarligt center: Handicap og Psykiatri

Beslutningskompetence  
SSU

### Sagsfremstilling

Ved byrådets budgetforhandling for 2022 er der afsat 1 million kr. i anlægsmidler til uddannelse inden for nye målgrupper i Center for Handicap og Psykiatri (CHP).

Målgrupperne på det specialiserede socialområde for voksne undergår i disse år markante forandringer.

Det gælder specielt en forøgelse af visse diagnoser, men også andelen af borgere med flere forskellige diagnoser vokser, ligesom aldersprofilen ændrer sig, så der dels kommer flere unge og dels flere borgere, der lever længere end tidligere.

Borgerne har behov for, at medarbejdernes kompetencer tilpasses de ændringer, der sker på området. Vi ønsker derfor at uddanne medarbejderne inden for følgende tre målgrupper:

1. Borgere med autismespektrumforstyrrelser
2. Borgere med komplekse problemstillinger
3. Borgere med udviklingshæmning, der udvikler demens

Uddannelse og implementering til den daglige praksis opstartes hurtigst muligt og gennemføres inden udgangen af 2022.

Se bilag: Udtalelse til Social- og sundhedsudvalget fra CHPs CenterMED

### Indstilling

Center for Handicap og Psykiatri indstiller til at udvalget beslutter at den million kr., der er afsat til kompetenceudvikling i Center for Handicap og Psykiatri, anvendes indenfor de tre foreslåede målgrupper.

### Beslutninger:

Handicaprådet tiltræder indstillingen.

Afbud fra Rikke Hermansen

**Bilag**

1. Udtalelse til Social og Sundhedsudvalget febr. 2022 (DokumentID: 6591061 - EMN-2021-05446)

## 8 (Åben) Orientering om puljen faste teams i plejen

Sags ID: EMN-2021-04862

Ansvarligt center: Sundhed og Pleje

Beslutningskompetence  
SSU/ÆR/HR/CenterMED

### Sagsfremstilling

Resumé:

På socialudvalgsmødet den 2. december 2021 blev punktet ”*Orientering om ansøgning til puljen faste teams i ældreplejen*” drøftet og taget til efterretning.

Ønsket med projektet er, at udvikle en model for faste selvstyrende teams i en samlet hjemme- og sygepleje. Projektet skal have fokus på systematisk og styrket tværfagligt samarbejde til glæde for borgere og medarbejdere.

Center for Sundhed og Pleje har ansøgt midler og ansøgningen er imødekommet fra Socialstyrelsens pulje 'Faste teams i ældreplejen' til projektet: ”Vi er borgerens samarbejdspartner og ikke kun en leverandør i eget hjem”. Til projektet er der ansøgt og bevilget 4.124.076 kr.

Projektperioden løber fra december 2021 til december 2023.

For den interesserede læser, kan der læses mere om puljen i bilaget til dagsordenpunktet.

### Projektets formål

Der er i ældreplejen et udtalt behov for at gøre op med fastlåste kulturer og strukturer, der binder ressourcerne på u hensigtsmæssige måder og besværliggør medarbejderne i at levere en god ældreomsorg af høj faglig kvalitet. Derfor søger Center for Sundhed og Pleje puljemidlerne med det formål, at udvikle og afprøve nye veje i den kommunale hjemmepleje, i et udvalgt område ved at arbejde med faste selvstyrende teams. Ønsket er, at der bliver skabt en helhedsorienteret pleje af høj faglig og menneskelig kvalitet, med fokus på stor borger- og pårørendetilfredshed samt en høj trivsel i medarbejdergruppen.

Projektet vil arbejde med at styrke medarbejdernes trivsel i plejen, da medarbejderne italesætter, at den manglende medbestemmelse i hvordan tiden anvendes hos borgerne, giver dem mindre arbejds glæde. I dette ligger der også et ønske om anerkendelse af, at medarbejderteamet har kompetencer til selv at organisere sig omkring borgeren med den faglighed og viden, der er opnået i arbejdet.

Projektet vil tage udgangspunkt i, at borgere og medarbejdere selv efterspørger, at der skabes mere kontinuitet og nærvær både i anvendelse af den enkeltes monofaglighed og teamets tværfaglighed, i et mere relationelt møde med borgeren.

Sagen sendes til orientering i Ældrerådet, Handicaprådet og i CenterMED Sundhed og Pleje.

## **Indstilling**

Center for Sundhed og pleje indstiller, at Social- og Sundhedsudvalget tager orienteringen til efterretning.

## **Tidligere beslutninger:**

Udvalg: Social- og Sundhedsudvalget 2022-2025

Dato: 10-01-2022

Orienteringen taget til efterretning.

Afbud: Mette Hardam (V)

Udvalg: Ældrerådet 2022-2025

Dato: 24-01-2022

Ældrerådet peger på vigtigheden af, at de selvstyrende teams har fokus på, at der fortsat er kvalitetsstandarder, der skal "opfyldes" ved levering af plejen.

Der omtales i sagsfremstillingen et igangværende projekt mellem hjemme- og sygeplejegruppe samt lægeklinik i Frederikshavn vedr. "Hjemmeplejelæge". Ældrerådet ser positivt på dette, og vil gerne have oplyst, hvilke hjemme-/sygeplejegrupper der deltager i projektet.

Ældrerådet er glade for at være repræsenteret i følgegruppen til projekt "Faste teams i ældreplejen" og tager sagen til efterretning.

## **Beslutninger:**

Orienteringen taget til efterretning.

Afbud fra Rikke Hermansen

## **Bilag**

1. Frederikshavn ansøgningsskema-til-ansøgningspuljen-til-faste-teams-i-ældreplejen (DokumentID: 6510310 - EMN-2021-04862)

## 9 (Åben) Orientering om resultaterne af kvalitetsundersøgelse 2021

Sags ID: EMN-2021-03332

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsområdet

Beslutningskompetence

SSU

### Sagsfremstilling

#### Baggrund

Center for Social- og Sundhedsområdet (CSSO) udfører hvert år en kvalitetsundersøgelse på området for personlig pleje og praktisk hjælp også kaldet fritvalgsområdet. Socialudvalget orienteres her om resultaterne af kvalitetsundersøgelsen for 2021.

#### Metode og fokus for kvalitetsundersøgelsen 2021

I kvalitetsundersøgelsen for 2020 blev flere temaer undersøgt - herunder dokumentation. I forhold til dokumentation var der fokus på leverandørernes praksis for dokumentation, og hvordan denne i praksis er implementeret. Kvalitetsundersøgelsen for 2021 tager også udgangspunkt i temaet dokumentation, men med særlig fokus på om dokumentationen i borgerens journal er tilstrækkeligt opdateret.

Dokumentation i borgerens journal er vigtigt, da det er et grundlæggende princip i forvaltningsretten, at en sag skal være tilstrækkelig oplyst, inden der træffes en afgørelse. Yderligere i relation til kvalitet, så er dokumentation en kilde til, at personalet ved, hvad der er sket siden sidst hos borgeren. Dokumentationen er således med til at understøtte medarbejderen i at yde den rette pleje og omsorg for borgeren og sikre kontinuitet i hjælpen. Dokumentationen er derudover vigtig for at koordinere og understøtte de forskellige indsatser hos borgeren.

Undersøgelsen har haft fokus på borgere i to særlige situationer:

1. Borgere, hvor leverandøren beder Visitationen om mere eller mindre tid til ydelserne hos borgerne.
2. Borgere, der bor i eget hjem, hvor leverandøren eller eventuelt pårørende henvender sig til Visitationen for at få en borger indlagt på en aflastningsplads.

Undersøgelsen blev gennemført i to på hinanden følgende uger i september, hvor der var en særlig registrering af alle henvendelser vedrørende ændring i borgers ydelse og indlæggelse på aflastning fra eget hjem.

Visitationen har i denne periode registreret, om borgerens journal har været tilstrækkeligt opdateret til, at sagen kunne behandles og hvilke oplysninger, der eventuelt har manglet. Fokus har således været på, om dokumentationen var tilstrækkelig til, at Visitationen kunne lave deres vurdering af hjælp til borgeren. Der var således ikke fokus på, om

dokumentationen var tilstrækkelig i forhold til, at hjemmeplejen ved hvilke opgaver, der skal udføres hos borgeren.

## Kvalitetsundersøgelsens resultater

### Overordnet konklusion

Kvalitetsundersøgelsen viser, at dokumentationen generelt har været godt opdateret i den periode, hvor undersøgelsen er foretaget. De overordnede resultater fremgår af skemaerne nedenfor. Længere nede præsenteres resultaterne for hver af de to leverandører.

Aktiv Hverdag	<u>I alt</u>
Tilstrækkelig dokumentation	7
Manglende dokumentation	1
I alt	8

Den kommunale hjemmepleje	<u>I alt</u>
Tilstrækkelig dokumentation	73
Manglende dokumentation	6
I alt	79

### Aktiv Hverdag

I de to uger, hvor undersøgelsen er gennemført, har alle henvendelser fra Aktiv Hverdag omhandlet borgere, hvor de ønskede mere eller mindre tid til ydelser. Der har ingen henvendelser været om ophold på aflastning.

I alt har der i perioden kun været 8 henvendelser, hvor Aktiv Hverdag har bedt Visitationen om mere eller mindre tid. I 7 af tilfældene var der tilstrækkelig dokumentation i borgerens journal til, at der kunne træffes afgørelse, hvilket svarer til 87,5% af henvendelserne. Det overordnede billede er derfor, at der er tilstrækkelig dokumentation til at behandle borgernes sager.

I et enkelt tilfælde var der ikke tilstrækkelig dokumentation, men efter at visitator har lavet en opfølgning og har indhentet yderligere dokumentation, har visitator bevilliget hjælp. Den utilstrækkelige dokumentation omhandlede manglende begrundelse for ansøgning.

### Den kommunale hjemmepleje

I de to uger, hvor undersøgelsen er gennemført, har næsten alle henvendelser fra den kommunale hjemmepleje omhandlet borgere, hvor de ønskede mere eller mindre tid til ydelser hos borgeren. Der har kun været én enkelt henvendelse vedrørende ophold på aflastning.

I alt har der i perioden været 79 henvendelser angående den kommunale hjemmepleje. I 73 tilfælde var dokumentationen i borgerens journal tilstrækkelig til, at der kunne træffes



afgørelse, hvilket svarer til 92,4 % af alle henvendelser for den kommunale hjemmepleje. Det overordnede billede er derfor, at der er tilstrækkelig dokumentation til at behandle borgernes sager.

I 6 tilfælde var der ikke tilstrækkelig dokumentation i borgerens journal til, at der kunne træffes afgørelse, men efter at visitator har lavet en opfølgning og har indhentet yderligere dokumentation, har visitator bevillet hjælp. Den utilstrækkelige dokumentation omhandlede bl.a. præcisering af oplysninger og manglende begrundelse af behov for øget/ mindsket tid.

I henvendelsen angående aflastning i eget hjem blev der ikke truffet afgørelse, da der var behov for yderligere oplysninger fra hjemmeplejen samt yderligere dokumentation i borgerens journal.

Leverandørerne har haft deres rapport til høring og haft følgende kommentarer:

Center for Sundhed og Pleje: *CSP arbejder kontinuerligt på at forbedre personalets dokumentationspraksis. Målet er at dokumentationen i alle sager er tilstrækkelig, således at visitationen kan træffe en afgørelse uden at skulle efterspørge yderligere dokumentation.*

Aktiv Hverdag:

*Ingen kommentarer.*

### **Øvrigt**

Fordelingen i antal borgere, som har enten praktisk hjælp eller personlig pleje efter Servicelovens §83 og/eller 83A er følgende mellem kommunal og privat leverandør:

Kommunal Hjemmepleje:	1843 borgere (68.4%)
Aktiv Hverdag:	852 borgere (31.6%)

Sagen sendes til orientering i Ældrerådet og Handicaprådet.

### **Indstilling**

Center for Social- og Sundhedsområdet indstiller, at udvalget tager orienteringen til efterretning.

### **Tidligere beslutninger:**

Udvalg: Ældrerådet 2022-2025

Dato: 28-02-2022

Ælderådet tager sagen til efterretning.

### **Beslutninger:**

Orienteringen taget til efterretning.

Afbud fra Rikke Hermansen

**Bilag**

## 10 (Åben) Orientering om kvalitetsundersøgelse af det døgndækkende nummer 2021

Sags ID: EMN-2021-05094

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsområdet

**Beslutningskompetence**  
Social- og Sundhedsudvalget

### Sagsfremstilling Baggrund

På baggrund af den vedtagne tilsynspolitik i Frederikshavn Kommune gennemføres der årligt en kvalitetsundersøgelse af leverandørernes døgndækkende telefonnumre på hjemmeplejeområdet, som skal besvares 24 timer i døgnet. Social- og Sundhedsudvalget orienteres her om resultaterne.

Center for Social- og Sundhedsområdet har foretaget kontrolopkald til leverandørernes døgndækkende numre, og leverandørerne er blevet evalueret på baggrund af nedenstående kriterier:

1. Om leverandørerne opfylder den indgående kontrakt/samarbejdsaftale ved at besvare et opkald til deres døgndækkende telefonnumre inden for 5 ring
2. Om leverandørerne leverer en god service over for borgeren ved at oplyse firmaets navn, herunder evt. medarbejderens navn samt taler højt og tydeligt.

### Metode

Kontrolopringningerne blev foretaget fredag d. 12. november 2021 i tidsrummet fra kl. 08.30 – 09.10. Opkaldene blev foretaget af én medarbejder fra Center for Social- og Sundhedsområdet, der ringede ud til de døgndækkende numre, som senest er oplyst af leverandørerne.

Ved kontrolopkaldet til de kommunale hjemmeplejeområder (Nord, Midt og Syd) blev alle de præsenterede valgmuligheder i viderestillingen afprøvet. Derudover blev det kontrolleret hvad der sket, hvis en af de præsenterede viderestillingsmuligheder ikke blev valgt.

Ud over den kommunale hjemmepleje blev der yderligere foretaget kontrolopringning til den private leverandør, Aktiv Hverdag.

### Døgndækkende telefonnummer 2021

Nedenfor ses en oversigt over de foretagne kontrolopringninger og resultaterne heraf:

Leverandører	Døgnr.	Område	Tidspunkt	Første antal ring	Tidspunkt	Anden antal ring
<b>Område Nord</b>						
	98455971	Skagen	8.35		7	
	98455971	Ålbæk	8.40	intet svar (telefonsvarer)	8.46	Ringede selv tilbage
	98455971	Strandby	8.42		1	
	98455971	Ravnshøj	8.45		1	
<b>Område Midt</b>						
	98455907	Frederikshavn Øst	8.50	23 sek. musik + 4 ring (9*)		
	98455907	Frederikshavn Vest	8.55		3	
	98455907	Frederikshavn Syd/Bangsbo	8.58		9	
<b>Område Syd</b>						
	98456550	Sæby	9.00		2	
	98456550	Østervrå	9.02		2	
	98456550	Dybvad	9.04		1	
<b>Aktiv Hverdag</b>						
	98485079	Alle områder	9.06		2	

\*23 sek. musik svare til 5 ring. Ud over de 23 sek. med musik, er der 4 ring og derfor er resultatet 9, i Frederikshavn Øst.

## Konklusion på kvalitetsundersøgelsen

### 1. Besvarelse af opkald inden for 5 ringninger og viderestilling

#### Den Kommunale Hjemmepleje

##### Område Nord

Det døgndækkende nummer består af 4 valgmuligheder, henholdsvis; Skagen, Ålbæk, Strandby og Ravnshøj.

I første opringningsrunde blev opkaldende i Strandby, Ravnshøj og Skagen besvaret, dog først efter 7 ring i Skagen. Opkaldet i Ålbæk blev ikke besvaret i første runde, men de ringede tilbage efter 6 min.

##### Område Midt

På nuværende tidspunkt består det døgndækkende nummer af 3 valgmuligheder, henholdsvis; Frederikshavn Øst, Frederikshavn Vest og Frederikshavn Syd.

I første opringningsrunde tog alle områder telefonen, dog først efter 9 ring i Frederikshavn Øst og Frederikshavn Syd.

##### Område Syd

I område Syd er der 3 valgmuligheder; Østervrå, Dybvad og Sæby.

Inden for alle valgmulighederne blev opkaldet besvaret inden for 2 ring.

Endeligt blev der, som nævnt, undersøgt hvad der ville ske, hvis en af de præsenterede viderestillingsmuligheder ikke blev valgt. I alle områderne blev telefonen viderestillet efter 5 ring.

Den kommunale hjemmeplejer lever således ikke i alle områder op til samarbejdsaftalen.

#### Aktiv Hverdag

Hos Aktiv Hverdag blev nummeret besvaret efter 2 ting og de lever dermed op til kontrakten.

## **2. Levering af god service over for borgeren**

Overordnet leverer både den kommunale hjemmepleje og Aktiv Hverdag en god service over for borgeren.

Hos den kommunale hjemmepleje blev næsten alle kontrolopkaldende besvaret med firmanavn og medarbejdernavn, og medarbejderne hos leverandøren talte højt og tydeligt i telefonen. I områderne Skagen og Frederikshavn Øst glemte medarbejderen at sige navn og afdeling. I en del områder præsenterede medarbejderen sig kun med fornavn. Servicen var dog stadig god, da medarbejderne var imødekommende og venlige i telefonen. Det kan også konstateres, at den automatiske stemme klart og tydeligt formulerede de valgmuligheder, borgerne præsenteres for.

Hos Aktiv Hverdag blev kontrolopkaldet besvaret med firmanavn og medarbejdernavn. Medarbejderen talte højt og tydeligt i telefonen. Aktiv Hverdag lever dermed op til kontrakten.

### **Høringssvar fra leverandører**

#### *Den kommunale hjemmepleje*

Center for Sundhed og pleje tager resultatet af undersøgelsen til efterretning.

Med henblik på Skagen og Frederikshavn Syd, var tilfældet ved begge opkald, at medarbejderen der primært taget opkald til døgntelefonen var optaget. Idet telefonen bliver viderestillet tager dette et par ringninger før telefonen bliver taget.

Center for Sundhed og pleje arbejder videre med, hvordan man fremadrettet sikre at telefonen bliver taget med det samme.

#### *Aktiv Hverdag*

Aktiv hverdag er tilfreds med resultatet af kvalitetsundersøgelsen og har ingen yderligere bemærkninger.

### **Øvrigt**

Fordelingen i antal borgere, som har enten praktisk hjælp eller personlig pleje efter Servicelovens §83 og/eller 83A er følgende mellem kommunal og privat leverandør:

Kommunal Hjemmepleje:	1843 borgere (68.4%)
Aktiv Hverdag:	852 borgere (31.6%)

Sagen sendes til orientering i Handicaprådet og Ældrerådet

### **Indstilling**

Center for Social- og Sundhedsområdet indstiller, at udvalget tager orienteringen om kvalitetsundersøgelse af det døgndækkende nummer til efterretning.

**Tidligere beslutninger:**

Udvalg: Ældrerådet 2022-2025

Dato: 28-02-2022

Ældrerådet tager sagen til efterretning, men foreslår at den årlige kontrol fremover gennemføres ved opringning til de døgndækkende numre på forskellige tidspunkter af døgnet.

**Beslutninger:**

Orienteringen taget til efterretning.

Afbud fra Rikke Hermansen

**Bilag**

## 11 (Åben) Orientering om forlængelse af fællesskabspuljen - Styrk fællesskabet

Sags ID: EMN-2018-01362

Ansvarligt center: Sundhed og Pleje

Beslutningskompetence  
SSU

### Sagsfremstilling

Center for Sundhed og Pleje har modtaget meddelelse om, at ansøgning om forlængelse af projekt "Styrk fællesskabet" er imødekommet. Det samlede tilskud for perioden fra 1. juli 2018 til 30. april 2022 udgør i alt kr. 4.089.300.

Puljen har til formål at afhjælpe ensomhed blandt svage ældre hjemmehjælpsmodtagere.

Kort om projekt "Styrk fællesskabet"

Projekt "Styrk fællesskabet" ønsker at sætte større fokus på en systematisk tilgang til opsporing af ældre borgere, der oplever ensomhed og udbrede opsporingsindsatsen til flere fagområder både i den kommunale og private hjemmepleje, for at sikre en bedre og mere effektiv opsporing af ensomme ældre hjemmehjælpsmodtagere.

Målgruppen er svage ældre hjemmehjælpsmodtagere i eget hjem, der vurderes at have behov for støtte til at deltage i civilsamfundet, da ensomhed er særligt udbredt blandt denne gruppe borgere. Ensomhed kan have alvorlige konsekvenser både for den enkelte og for samfundet. Forskning viser at ensomhed blandt andet hænger sammen med for tidlig død, hjerte-kar-sygdom, demens og depression. Samlet set er det estimeret, at ensomhed koster det danske samfund 2,2 mia. kr. i ekstra pleje og omsorg om året.

Sagen sendes til orientering i Ældrerådet, Handicaprådet og CenterMED Sundhed og pleje.

### Indstilling

Center for Sundhed og Pleje indstiller at Social- og Sundhedsudvalget tager orienteringen til efterretning.

### Tidligere beslutninger:

Udvalg: Social- og Sundhedsudvalget 2022-2025

Dato: 31-01-2022

Orienteringen taget til efterretning.

Afbud fra Jan Bjeldbak (V) og Brian Kjær (A)

Udvalg: Ældrerådet 2022-2025

Dato: 28-02-2022

Ældrerådet tager sagen til efterretning og ser frem mod en evaluering af projektet.

**Beslutninger:**

Orienteringen taget til efterretning.

Afbud fra Rikke Hermansen

**Bilag**



## 12 (Åben) Handicaprådets deltagelse i Forårsmessen 2022

Sags ID: EMN-2022-00297

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

Beslutningskompetence

HR

### Sagsfremstilling

Forårsmessen afholdes 5. og 6. marts 2022 i Arena Nord.

Bemandingsplan og praktiske ting sættes på plads på mødet den 28.2. 2022.

### Indstilling

Til drøftelse

### Beslutninger:

Drøftet.

Afbud fra Rikke Hermansen

### Bilag

.

## 13 (Åben) Orientering om økonomi

Sags ID: EMN-2021-05588

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

**Beslutningskompetence**

HR

### **Sagsfremstilling**

Økonomioversigten fremlægges til orientering.

### **Indstilling**

At orienteringen tages til efterretning.

### **Beslutninger:**

Orienteringen taget til efterretning.

Afbud fra Rikke Hermansen

### **Bilag**

1. HR Økonomiorientering 2022 (DokumentID: 6520170 - EMN-2021-05588)

## 14 (Åben) Emner til dialogmøderne

Sags ID: EMN-2021-05589

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

Beslutningskompetence

HR

### Sagsfremstilling

Emner, som ønskes drøftet med diverse udvalg i forbindelse med dialogmøderne, som i år er samtlige udvalg: SSU, BUU, AMU, KFU, TU, PMU, FOU og DU.

### Indstilling

Til drøftelse.

### Beslutninger:

Forespørgsel om uvildig rådgiver sendes til to politiske udvalg.

Afbud fra Rikke Hermansen

### Bilag

.

## 15 (Åben) Punkter til kommende møder

Sags ID: EMN-2021-05584

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

### Beslutningskompetence

HR

### Sagsfremstilling

Sager som ønskes behandlet på kommende møder:

- Forslag om udarbejdelse af en Handicapråds-pjece

### Indstilling

Til videre foranstaltning.

### Beslutninger:

Handicaprådet bakker op om forslag til udarbejdelse af Handicaprådspjece.

Afbud fra Rikke Hermansen

### Bilag

.

## 16 (Åben) Eventuelt

Sags ID: EMN-2021-05585

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

**Beslutningskompetence**

HR

### **Sagsfremstilling**

Uden beslutning !!!

### **Indstilling**

-

### **Beslutninger:**

Ingen bemærkninger.

Afbud fra Rikke Hermansen

### **Bilag**

.