



## Referat

## Social- og Sundhedsudvalget 2022-2025

Ordinært møde

**Mødetidspunkt:** 13-03-2023 15:30

**Mødeafholdelse:** lokale 0.28

**Information:**

**Medlemmer:** Ole Rørbæk Jensen (A)  
Brian Kjær (A)  
Tina Nymann (A)  
Karl Falden (A)  
Mette Hardam (V)  
Jan Bjeldbak (V)  
Thomas Hjort (DF)

**Afbud:**

**Stedfortrædere:**



# Indholdsfortegnelse

Social- og Sundhedsudvalget 2022-2025

13-03-2023 15:30

<b>1 (Åben) Godkendelse af dagsorden .....</b>	<b>3</b>
<b>2 (Åben) Orientering om effekterne af rekrutterings- og fastholdelsestiltag på SOSU-elevområdet .....</b>	<b>4</b>
<b>3 (Åben) Beslutning om ændring af model for fællesskabsråd i Skagen.....</b>	<b>5</b>
<b>4 (Åben) Beslutning om ændring af åbningstider i Rådhuscenterets køkken .....</b>	<b>7</b>
<b>5 (Åben) SSU budgetforslag 2024 .....</b>	<b>9</b>
<b>6 (Åben) Oversigt over sagsbehandlingsfrister .....</b>	<b>11</b>
<b>7 (Åben) Økonomiorientering på Social- og Sundhedsudvalgets område – Januar 2023 .....</b>	<b>13</b>
<b>8 (Åben) Det fortsatte arbejde med afbureaukratisering og regelforenkling .....</b>	<b>15</b>
<b>9 (Åben) Kvalitetsundersøgelse - Døgndækkende telefonnummer 2022 .....</b>	<b>17</b>
<b>10 (Åben) Orientering til SSU vedr. bevilling fra AP Møller Fonden .....</b>	<b>19</b>
<b>11 (Åben) Orientering om ændret praksis i forbindelse med frivillige foreningers mulighed for at booke kommunale lokaler .....</b>	<b>20</b>
<b>12 (Åben) Marts 2023 - Orientering til Social- og Sundhedsudvalget.....</b>	<b>22</b>
<b>13 (Åben) Underskriftsside.....</b>	<b>23</b>

# 1 (Åben) Godkendelse af dagsorden

Sags ID: EMN-2021-05674

Ansvarligt center:

**Beslutningskompetence**  
SSU

## Sagsfremstilling

Dagsorden til Social- og Sundhedsudvalget skal godkendes.

## Indstilling

Direktionssekretariatet indstiller, at dagsordenen godkendes.

## Beslutninger:

Godkendt.

## Bilag

.

## 2 (Åben) Orientering om effekterne af rekrutterings- og fastholdelses-tiltag på SOSU-elevområdet

Sags ID: EMN-2023-00834

Ansvarligt center: Center for Sundhed og Pleje

**Beslutningskompetence**  
SSU

### Sagsfremstilling

Udvalget orienteres om Center for Sundhed og Plejes aktuelle viden om effekterne af de tiltag, der er igangsat som led i rekrutterings- og fastholdelsesstrategien på SOSU-elevområdet.

Leder af Sekretariatet Maika Nikolajsen deltager under behandlingen af dagsordenspunktet.

### Indstilling

Center for Sundhed og Pleje indstiller, at udvalget tager orienteringen til efterretning.

### Beslutninger:

Godkendt.

### Bilag

### **3 (Åben) Beslutning om ændring af model for fællesskabsråd i Skagen**

Sags ID: EMN-2020-07442

Ansvarligt center: Center for Sundhed og Pleje

**Beslutningskompetence**  
SSU

#### **Sagsfremstilling**

Fællesskabsrådets formål

Fællesskabsrådet har til formål at understøtte det liv, som beboerne på plejecentret lever, og det liv der leves i lokalsamfundet, selvfølgelig under hensyntagen til plejecenterbeboernes ressourcer. Fællesskabsrådet medvirker til at skabe oplevelser, der inddrager beboere, pårørende og det nære lokalsamfund, så alle bliver hinandens gode medspillere. Der tages udgangspunkt i Frederikshavn Kommunes politikker og FN's verdensmål, som gennem fælles temaer og indsatser omsættes til praksis.

Status

Fællesskabsrådene skal stadig forankres på plejecentrene og vil med tiden give endnu mere, da en øget kontakt til lokalsamfundet og engagementet fra pårørende og frivillige øger fokus og skaber resultater, der kan videreudvikles. På seneste møde i januar blev modellen på fællesskabsrådene drøftet, og det er et ønske at ændre denne for at skabe en mere ensartet struktur. Det ønskes, at de 3 råd samles til ét, og at der inddrages repræsentanter fra Skagen hjemme- og sygepleje i rådet. Der afholdes 2 ordinære møder i fællesskabsrådet, og den tidligere netværksgruppe inviteres også til at deltage ved de 2 møder.

Proces frem til medio 2024

På baggrund af ovenstående ændringer til fællesskabsrådets sammensætning, og de allerede igangværende initiativer, er det et ønske at fortsætte arbejdet i Skagen i 2023 og evaluere på den nye model i medio 2024. Dette med henblik på, om den nye model bør udbredes til Kommunens øvrige plejecentre.

Gruppeledere fra Center for Sundhed og Pleje deltager under punktet og giver detaljeret gennemgang af ændringsforslaget. Rådene gives på deres møder en tilsvarende orientering/gennemgang.

#### **Indstilling**

Center for Sundhed og Pleje indstiller, at udvalget beslutter at,

1. Modellen for fællesskabsråd i Skagen ændres.
2. Evalueringen af fællesskabsråd udskydes til medio 2024.

## **Tidligere beslutninger:**

Udvalg: Handicaprådet 2022-2025

Dato: 06-03-2023

Handicaprådet tiltræder indstillingen.

Afbud fra Ulla Verner

Afbud fra Rikke Hermansen, i stedet mødte Steen Jørgensen

Afbud fra Bent Olsen, i stedet mødte Merete Sørensen.

Udvalg: Ældrerådet 2022-2025

Dato: 06-03-2023

Ældrerådet har fået en grundig orientering og er ikke i tvivl om, at der bliver gjort et stort og tilfredsstillende arbejde på plejecentrene. Dog er Ældrerådet betænkelig over for, om udbyttet af projektet står på mål med ressourcerne. Derudover bemærker Ældrerådet, at der mangler tydelige retningslinjer og mål for projektet.

Ældrerådet opfordrer til at afvente den afsluttende rapport fra projektet "Bestyrelser på plejehjem – Fælles lokalt ansvar" i Brønderslev Kommune, finansieret af Sundhedsstyrelsen.

## **Beslutninger:**

Udvalget kan ikke tiltræde indstillingen.

Udvalget beslutter, at forsøgsordningen med fælleskabsrådene på plejecentrene i Skagen afsluttes nu. Nyt initiativ afventer den nationale evaluering af de forskellige forsøgsordninger.

## **Bilag**

## 4 (Åben) Beslutning om ændring af åbningstider i Rådhuscenterets køkken

Sags ID: EMN-2023-00770

Ansvarligt center: Center for Sundhed og Pleje

Beslutningskompetence  
SSU

### Sagsfremstilling

Rådhuscenteret i Frederikshavn forventer på nuværende tidspunkt en større budgetoverskridelse i 2023, og derfor er der set på muligt tiltag for at reducere merforbruget.

Merforbruget skyldes at salget i weekenderne er svingende og uforudsigeligt, mens personaleomkostningerne er faste. Derudover kan merforbruget forklares med eftervirkning af Corona, og dermed svingende tilslutning, samt stigende råvarepriser.

Grundet den forventede budgetoverskridelse i 2023, er et muligt tiltag, at åbningstiderne i Rådhuscenterets køkken reduceres således:

- Rådhuscenterets køkken holder lukket i weekenderne (lørdag og søndag) fra uge 27 og frem til og med uge 52, inkl. helligdage d. 25- og 26. december 2023.
- Tiltaget medfører en besparelse på lønudgift på samlet kr. 170.000.

Ændringen vil medføre at Rådhuscenteret åbningstider harmoniseres med de øvrige aktivitetscentres.

Konsekvensen for borgerne er, at det ikke er muligt at købe mad i Rådhuscenterets køkken på de pågældende dage, og dermed en ændring i serviceniveauet.

Rådhuscenteret har dog flere tiltag til at imødekomme borgere der ønsker mad i weekenden, herunder muligheden for at købe frostvarer der kan opvarmes i eget hjem. Derudover vil Rådhuscenteret lave en tilmeldingsliste, hvor borgerne får mulighed for at tilmelde sig "take away liste" hvor mad til weekenden kan afhentes om fredagen.

Sagsfremstillingen er sendt til høring i Ældrerådet og Handicaprådet d. 6 marts 2023. Sagsfremstillingen er sendt til drøftelse i CSP CenterMED Sundhed og Pleje d. 27 februar 2023.

### Indstilling

Center for Sundhed og Pleje indstiller, at udvalget:

1. Drøfter tiltaget

2. Træffer beslutning, om ændringen i åbningstiderne i Rådhuscenterets køkken fra uge 27 og til og med uge 52 inkl. helligdage 2023 skal iværksættes.

### **Tidligere beslutninger:**

Udvalg: Handicaprådet 2022-2025

Dato: 06-03-2023

Handicaprådet har drøftet tiltaget og godkender indstillingen om, at ændringen i åbningstiderne iværksættes.

Afbud fra Ulla Verner

Afbud fra Rikke Hermansen, i stedet mødte Steen Jørgensen

Afbud fra Bent Olsen, i stedet mødte Merete Sørensen.

Udvalg: Ældrerådet 2022-2025

Dato: 06-03-2023

Ældrerådet finder det beklageligt, at nye begrænsede åbningstider vil begrænse brugerne muligheder for at være sociale i weekenden. Dog ser Ældrerådet positivt på beslutningen, da tiltaget vil ensrette åbningstiderne ift. kommunens øvrige aktivitetscentre.

Ældrerådet ser endvidere positivt på, at brugerne kan hente mad/frostvarer til weekenden.

Ældrerådet tager sagen til efterretning.

### **Beslutninger:**

Godkendt.

### **Bilag**

1. Drøftelse af ændring af åbningstider i Rådhuscenterets Køkken (DokumentID: 7058788 - EMN-2023-00770)



## 5 (Åben) SSU budgetforslag 2024

Sags ID: EMN-2022-02045

Ansvarligt center: Økonomi

### Beslutningskompetence

SSU

### Sagsfremstilling

Økonomiudvalget har på møde den 15. februar 2023 besluttet tidsplan, budgetproces og budgetrammer for budgetlægningen 2024-2027 for samtlige udvalg.

Budgetrammerne er udarbejdet med udgangspunkt i overslagsårene fra det vedtagne budget 2023. Social- og Sundhedsudvalgets budgetramme for 2024 er opgjort til 1.442,3 mio. kr.

Økonomiudvalget har besluttet følgende korrektioner på drift (i 1.000 kr.):

Oprindelig ramme	1.398.076
Demografiregulering	-1.739
Omlacering af genforsikring kommunal tjenestemand	62
P/L korrektion af oprindelig ramme	45.854
<b>Budgetramme 2024</b>	<b>1.442.253</b>

For Social- og Sundhedsudvalgets budgetområde er der indregnet en budgettilpasning på driftsområdet svarende til ca. 11,8 mio. kr. i 2024, og ligeledes i overslagsårene (fra 2025 og frem).

Social- og Sundhedsudvalgets har ingen anlægsramme i 2024, idet disse midler er overført til Økonomiudvalget fra og med 2024.

Det skal understreges at ovenstående budgetrammer er foreløbige budgetrammer, som de ser ud efter Økonomiudvalgets behandling af tidsplan, budgetproces og foreløbige budgetrammer. Skulle der ske ændringer i budgetrammerne i forbindelse med behandling af budgetrammerne for budgetlægningen 2024 – 2027 på Økonomiudvalgets møde den 22. marts 2023 vil disse ændringer skulle indarbejdes efterfølgende.

Med afsæt i ovennævnte anmoder Direktionen udvalget om, at indlede budgetarbejdet med en generel drøftelse af hvilke elementer, der kan/skal indgå i den administrative proces, der kan danne grundlag for det administrative budgetforslag, der skal behandles på udvalgets kommende møder.

### Indstilling

Budget og Analyse indstiller, at udvalget drøfter budget 2024.

**Beslutninger:**

Drøftet.

**Bilag**

## 6 (Åben) Oversigt over sagsbehandlingsfrister

Sags ID: EMN-2023-00945

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

### Beslutningskompetence

SSU, AMU, KFU

### Sagsfremstilling

Ifølge retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 skal kommuner, på de enkelte sagsområder inden for det sociale område, fastsætte en frist for, hvor lang tid der går fra kommunen modtager en ansøgning og til afgørelsen er truffet. Hvis fristen ikke kan overholdes, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår der kan forventes en afgørelse.

På baggrund af en henvendelse om aktindsigt i sagsbehandlingsfrister, blev opmærksomheden henledt på, at ikke alle sagsbehandlingsfrister, for de sociale områder, var offentliggjort på Kommunens hjemmeside, som loven foreskriver.

Desuden henledte henvendelsen opmærksomheden på, det eventuelt uhensigtsmæssige i, at sagsbehandlingsfristerne ikke fremgik af en samlet oversigt.

Det blev derfor et ønske fra direktionen, at der blev lavet en samlet oversigt over sagsbehandlingsfrister på det sociale område, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

På mange områder har fristerne været politisk behandlet. Dog er der nogle der ikke tidligere har været politisk behandlet. Derfor denne sagsfremstilling.

#### Arbejdsmarkedsudvalget

Sagsbehandlingsfristerne for Jobcenteret har ikke tidligere været behandlet politisk.

Sagsbehandlingsfristerne fremgår af bilaget. Sagsbehandlingsfristen der ikke tidligere har været politisk godkendt, er markeret med rød skrift.

Det indstilles derfor, at AMU godkender disse.

#### Kultur- og Fritidsudvalget

I forhold til sagsbehandlingsfristerne for Borgerservice, har fristerne om helbredstillæg ikke tidligere være godkendt politisk. De øvrige sagsbehandlingsfrister, er tidligere blevet politisk godkendt.

Det drejer sig om:

- Helbredstillæg – sagsbehandlingsfrist 14 dage
- Udvidet helbredstillæg – sagsbehandlingstid 6 uger
- Regninger, helbredstillæg – sagsbehandlingstid 14 dage

#### Social- og Sundhedsudvalget

I forhold til sagsbehandlingsfrister for Social- og Sundhedsområdet har følgende frister, ikke tidligere været godkendt politisk:

- Godkendelse af valg af egen hjælper jf. servicelovens § 94 – sagsbehandlingsfrist 3 uger

- Midlertidig hjælpemidler jf. servicelovens § 113b – sagsbehandlingsfrist 5 dage
- Støtte til individuel befordring jf. servicelovens § 117 – sagsbehandlingsfrist 1 uge.
- Pasning af nærtstående jf. servicelovens § 118 – sagsbehandlingsfrist 8 uger
- Pasning af døende jf. servicelovens § 119 – sagsbehandlingsfrist 2 uger
- Sygeplejeartikler til døende jf. servicelovens § 122 – sagsbehandlingsfrist 2 uger
- Plejebolig jf. almenboliglovens § 105 – sagsbehandlingsfrist 4 uger
- Ældrebolig jf. almenboliglovens § 105 – sagsbehandlingsfrist 4 uger
- Voksenspecialundervisning og specialpædagogisk bistand jf. lov om specialundervisning § 1 – sagsbehandlingsfrist 2 uger
- Socialt frikort jf. Lov om forsøg med socialt frikort § 2 – sagsbehandlingstid 4 uger

### **Indstilling**

Direktionssekretariatet indstiller, at

1. Arbejdsmarkedsudvalget godkender sagsbehandlingsfristerne for Jobcenteret som de fremgår af bilaget.
2. Kultur- og Fritidsudvalget godkender de ovennævnte sagsbehandlingsfrister for Borgerservice
3. Social- og Sundhedsudvalget godkender de ovennævnte sagsbehandlingsfrister for Social- og Sundhedsområdet.

### **Beslutninger:**

Indstillingens punkt 3 godkendt.

### **Bilag**

1. Sagsbehandlingsfrister jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 (DokumentID: 7072818 - EMN-2023-00945)

## 7 (Åben) Økonomiorientering på Social- og Sundhedsudvalgetsområde – Januar 2023

Sags ID: EMN-2022-00194

Ansvarligt center: Økonomi

**Beslutningskompetence**  
SSU

### Sagsfremstilling

#### Økonomiorientering

En gennemgang af aktivitetsniveauet pr. 31. januar 2023, indikerer en række udfordringer på budgetoverholdelsen inden for udvalgets budgetramme.

Udfordringerne retter sig primært mod Center for Social- og Sundhedsområdet, som presses af stigende udgifter til køb og salg af plejeboligpladser, stigende udgifter til borgere på forsorghjem samt stigning i tilgang af borgere i botilbud.

Med henblik på budgetoverholdelse, er der i Center for Social- og Sundhedsområdet en række initiativer til revisitering af borgere. Der arbejdes samtidig med afklaring af nye borgere med henblik på, at flest mulige støttes i at forblive selvhjulpne. Herudover er der et særligt fokus på køb/salg af pladser til botilbud samt plejeboliger, der begge har set en stigning i udgifterne.

Der pågår flere analyser med henblik på, hvordan udviklingen på området bedst kan imødekommes på en faglig og økonomisk balanceret måde. Disse skal omsættes til konkrete handleplaner i 2023 – også i henhold til de beslutningsoplæg der løbende vil blive præsenteret for politiske udvalg jf. tilpasning af tilbudsviften på det specialiserede socialområde.

En uddybende økonomiorientering er vedhæftet som bilag

#### Indstilling

Økonomi indstiller, at

Budgetopfølgningen for januar tages til efterretning.

#### Beslutninger:

Godkendt.

#### Bilag

1. SSU Budgetopfølgning 31012023 (DokumentID: 7086138 - EMN-2022-00194)



## 8 (Åben) Det fortsatte arbejde med afbureaukratisering og regelforenkling

Sags ID: EMN-2022-02562

Ansvarligt center: Direktionssekretariatet

**Beslutningskompetence**  
SSU

### Sagsfremstilling

I foråret 2022 blev det besluttet at igangsætte arbejdet med afbureaukratisering og regelforenkling. Som følge heraf er der fundet over 100 tiltag, som kan bidrage til afbureaukratisering og regelforenkling til gavn for borgerne, virksomheder og ansatte.

I forhold til nogle tiltag er der allerede igangsat prøvehandling, der sikre at regelforenklingen virker i praksis. Andre tiltag er i gang med at blive undersøgt yderligere, før de kan implementeres.

Enkelte tiltag har allerede været til politisk behandling som fx nedrivningsansøgninger på bygninger med SAVE-registreringer (klassificering af bygningers bevaringsværdi), mens andre tiltag er ændret gennem intern praksis.

De over 100 tiltag ser administrationen som et udtryk for, at der er en stor optagethed at gøre arbejdet bedre, mere effektivt og frigøre ressourcer. Ressourcerne bliver frigivet ved at tænke smartere, digitalisere og gøre brug af fagligheden frem for kun regler og tjekskemaer.

Fremadrettet vil processen være forankret i Direktionen og Den Kommunale Chefgruppe, der vil fortsætte arbejdet med afbureaukratisering og regelforenkling, således det bliver en del af kulturen i organisationen. De mange tiltag vil blive fulgt op i de enkelte centre og på tværs af centre. Ligesom MED-systemet vil blive inddraget i forhold til at have et fortsat fokus på afbureaukratisering og regelforenkling.

### Indstilling

Direktionssekretariatet indstiller, at orienteringen tages til efterretning.

### Beslutninger:

Godkendt.

**Bilag**

1. Liste over tiltag (DokumentID: 7045552 - EMN-2022-02562)



## 9 (Åben) Kvalitetsundersøgelse - Døgndækkende telefonnummer 2022

Sags ID: EMN-2022-04063

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsområdet

Beslutningskompetence  
SSU

### Sagsfremstilling

Center for Social- og Sundhedsområdet har gennemført kvalitetsundersøgelse af de døgndækkende telefonnumre i hjemmeplejen i december 2022. Resultaterne af undersøgelsen forelægges Social- og Sundhedsudvalget i denne sagsfremstilling.

Kvalitetsundersøgelsen udføres én gang årligt jf. Frederikshavn Kommunes tilsynspolitik, samt kontrakten med den private leverandør og samarbejdsaftalen med den kommunale leverandør.

Undersøgelsen foretages som kontrolopkald til de døgndækkende telefonnumre. Formålet med er, at undersøge:

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 borgerne ved at oplyse firmaets navn, herunder evt. medarbejderens navn samt taler højt og tydeligt.

### Resultater af kvalitetsundersøgelsen i 2022

Nedenfor opsummeres resultaterne af undersøgelsen. Nærmere beskrivelser af metode og resultater findes i vedlagte bilag.

#### *Den kommunale hjemmepleje*

Ved første kontrol levede to områder hos den kommunale hjemmepleje ikke op til samarbejdsaftalen. Ved den efterfølgende kontrol er kritikpunkterne rettet, så alle områder lever op til samarbejdsaftalen.

#### *Aktiv Hverdag*

Hos Aktiv Hverdag blev nummeret besvaret efter første ring og de lever dermed op til kontrakten.

Ved begge leverandører blev alle kontrolopkald besvaret med firmanavn og medarbejdernavn. Medarbejderne talte højt og tydeligt i telefonen, og var imødekommende og venlige.

### Høringssvar fra leverandørerne

### *Den kommunale hjemmepleje*

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

Med hensyn til problematikkerne i Skagen og Sæby, har Center for Sundhed og Pleje være i dialog med Center for It og Digitalisering.

Center for It og Digitalisering har opdaget en fejl i opsætningen af reglerne for helligdage, som er oprettet på telefonerne. Fejlen er efterfølgende blevet rettet.

### *Aktiv Hverdag*

Aktiv Hverdag er tilfreds med resultatet og har ingen bemærkninger.

Sagen sendes til orientering i Handicapområdet og Ældreområdet.

### **Indstilling**

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

### **Beslutninger:**

Godkendt.

### **Bilag**

1. Bilag - Resultat af kvalitetsundersøgelse på døgndækkende nummer 2022 (DokumentID: 7087607 - EMN-2022-04063)

## 10 (Åben) Orientering til SSU vedr. bevilling fra AP Møller Fonden

Sags ID: EMN-2020-07072

Ansvarligt center: Center for Handicap og Psykiatri

### Beslutningskompetence

SSU

### Sagsfremstilling

Center for Handicap og Psykiatri (CHP) har sammen med University College Nordjylland (UCN) fået bevilget 1.200.000 kr. af AP Møller Fonden til projekt "Øget trivsel og livskvalitet for mennesker med udviklingshæmning og demens", heraf 322.000 kr. til dækning af lønudgifter i CHP.

På CHP's botilbud er der et stigende antal borgere, der udover deres udviklingshæmning har fået en demenssygdom.

For at sikre disse borgeres trivsel og livskvalitet vil projektet have fokus på at udvikle og afprøve nye faglige metoder og tilgange.

Det stigende antal borgere med udviklingshæmning og demens er en national udfordring, som vi gennem samarbejdet med UCN bidrager til at finde løsninger på.

Borgmester Birgit S. Hansen bliver ambassadør for projektet, der gennemføres fra marts 2023 – december 2025.

Ambassadøropgaven handler om at skabe opmærksomhed om projektet i det nordjyske kommunesamarbejde samt i lokale og nationale medier og i KL-regi.

### Indstilling

Center for Handicap og Psykiatri indstiller, at udvalget tager orienteringen til efterretning.

### Beslutninger:

Godkendt.

### Bilag

.

# 11 (Åben) Orientering om ændret praksis i forbindelse med frivillige foreningers mulighed for at booke kommunale lokaler

Sags ID: EMN-2022-01989

Ansvarligt center: Center for Kultur og Borgerservice

**Beslutningskompetence**  
KFU/SSU

## Sagsfremstilling

Kultur- og Fritidsudvalget godkendte i juni 2022, at andre foreninger end godkendte folkeoplysende foreninger kunne booke kommunale lokaler til gebyrpris via Winkas og administrationen i Center for Kultur og Borgerservice. Godkendte folkeoplysende foreninger fik forrang for frivillige sociale foreninger og foreninger godkendt alene til lokalebooking, og muligheden var alene gældende i kommunale lokaler. Udgifter til frivillige sociale foreningers brug af lokaler i selvejende institutioner er en lokaleudgift uden for Kultur- og Fritidsudvalgets område, og dermed en sag mellem den frivillige sociale forening og den selvejende institution, som kan tage kommerciel pris for leje til frivillige sociale foreninger.

I forbindelse med drøftelser mellem Center for Kultur og Borgerservice samt Center for Sundhed og Pleje, om de folkeoplysende foreningers muligheder for at benytte kommunale lokaler i for eksempel Rådhuscentret, har der vist sig behov for, at de enkelte centre kan prioritere og administrere egne foreningstyper. For eksempel indgår gebyrindtægten for de frivillige sociale foreninger i kommunale lokaler i de samlede gebyrindtægter for folkeoplysningsområdet. Dette påvirker balancen mellem gebyrindtægter og supplerende lokaletilskud. Samtidigt opleves det, at frivillige sociale foreninger omlægger brug af lokaler i selvejende institutioner til kommunale lokaler, hvilket betyder et lavere indtægtsgrundlag for de selvejende institutioner, at drive deres institutioner på.

På den baggrund vil de frivillige sociale foreninger fremover blive administreret i eget regi, så de respektive centre herefter opkræver gebyrer eller leje fra egne foreningstyper. Booking sker fortsat i Winkas, som Center for Sundhed og Pleje vil anvende i deres administration af lokalbooking for frivillige sociale foreninger. De frivillige sociale foreninger vil fremover alene kunne booke kommunale lokaler til gebyrpris i kommunale lokaler som Center for Sundhed og Pleje har til rådighed og hvor de vil have forrang for de folkeoplysende foreninger. Center for Sundhed og Pleje fastsætter gebyrpriser for disse lokaler for de frivillige folkeoplysende foreninger.

Folkeoplysende foreninger, der er godkendt alene til lokalebooking, fortsætter som nu under Kultur og Fritidsudvalgets gebyrordning.

## Indstilling

Center for Kultur og Borgerservice samt Center for Sundhed og Pleje indstiller, at udvalgene tager orienteringen til efterretning.

**Beslutninger:**

Godkendt.

**Bilag**

## 12 (Åben) Marts 2023 - Orientering til Social- og Sundhedsudvalget

Sags ID: EMN-2021-05679

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

### Beslutningskompetence

SSU

### Sagsfremstilling

Diverse information/orientering fra Social- og Sundhedsudvalgets område:

- Invitation til KL's Social- og Sundhedspolitiske Forum den 11.-12. maj 2023 i Aalborg Kongres & Kultur Center – med titlen: *Vi tager ansvar for vores velfærd*
- Budgetoverholdelse på Kastaniegården – telefontider
- Opfølgning på Bangsbo Plejecenter
- Annoncering af lægekapacitet i Strandby (frist 22. marts 2023)
- Indgåelse af lægevagtaftale.

### Indstilling

Center for Social- og sundhedsområdet indstiller, at orienteringen tages til efterretning.

### Beslutninger:

Godkendt.

### Bilag

## 13 (Åben) Underskriftsside

Sags ID: EMN-2021-05411

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

### Beslutningskompetence

SSU

### Sagsfremstilling

Udvalget skal godkende beslutningsprotokollen.

For at godkende beslutningsprotokollen, skal hvert medlem underskrive ved at trykke på Godkend.

### Indstilling

Direktionssekretariatet indstiller, at udvalget godkender beslutningsprotokollen.

### Beslutninger:

Godkendt.

### Bilag

## Bilagsforside

Dokument Navn:	Drøftelse af ændring af åbningstider i Rådhuscenterets Køkken.docm
Dokument Titel:	Drøftelse af ændring af åbningstider i Rådhuscenterets Køkken
Dokument ID:	7058788
Placering:	//Dokumenter
Dagsordens titel	Beslutning om ændring af åbningstider i Rådhuscenterets køkken
Dagsordenspunkt nr	4
Appendix nr	1
Relaterede Dokumenter:	1



## Dagsordenpunkt udvalg

### Drøftelse af ændring af åbningstider i Rådhuscenterets Køkken

Sags-ID: **EMN-2023-00770**

Ansvarligt center: Center for Sundhed og Pleje

#### Beslutningskompetence

CSP CenterMED

#### Sagsfremstilling

Rådhuscenteret i Frederikshavn forventer på nuværende tidspunkt en større budgetoverskridelse i 2023, og derfor er der set på muligt tiltag for at reducere merforbruget.

Grundet den forventede budgetoverskridelse i 2023, er et muligt tiltag, at åbningstiderne i Rådhuscenterets køkken reduceres således:

- Rådhuscenterets køkken holder lukket i weekenderne (lørdag og søndag) fra uge 27 og frem til og med uge 52, inkl. helligdage d. 25- og 26. december 2023.
- Tiltaget medfører en besparelse på lønudgift på samlet kr. 170.000.

Konsekvensen for borgerne er, at det ikke er muligt at købe mad i Rådhuscenterets køkken på de pågældende dage, og dermed en ændring i serviceniveauet. Rådhuscenteret har dog flere tiltag til at imødekomme borgere der ønsker mad i weekenden, herunder muligheden for at købe frostvarer der kan opvarmes i eget hjem. Derudover vil Rådhuscenteret lave en tilmeldingsliste, hvor borgerne får mulighed for at tilmelde sig "take away liste" hvor mad til weekenden kan afhentes om fredagen.

Sagsfremstilling til SSU er vedlagt som bilag.

#### Indstilling

Det indstilles, at CSP CenterMED drøfter ændringen.

#### Beslutninger

Udvalg: CenterMED Sundhed og Pleje      Dato: 27-02-2023

CenterMED drøfter ændringen og har følgende bemærkninger: Der er på kommunens andre aktivitetscentre ikke åbent i weekenden, og derfor ses ændringen som en

ensretning af aktivitetscentrenes åbningstider i Frederikshavn Kommune. Derudover bemærkes det at der på de andre aktivitetscentre har været stor succes med borgernes mulighed for at købe frostvarer til weekenden.

*Beslutninger udfyldes automatisk af systemet*

## Bilagsforside

Dokument Navn:	Sagsbehandlingsfrister jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.docx
Dokument Titel:	Sagsbehandlingsfrister jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2
Dokument ID:	7072818
Placering:	//Dokumenter
Dagsordens titel	Oversigt over sagsbehandlingsfrister
Dagsordenspunkt nr	6
Appendix nr	1
Relaterede Dokumenter:	1

## Sagsbehandlingsfrister jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2

Dato: 21. februar 2023

Sagsnummer: EMN-2023-00945

DokId: 7072818

### Retssikkerhedsloven:

Kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp, så hurtigt som muligt, med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Ifølge retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 skal kommuner skal, på de enkelte sagsområder, inden for det sociale område, fastsætte en frist for, hvor lang tid der går fra kommunen modtager en ansøgning og til afgørelsen er truffet. Hvis fristen ikke kan overholdes, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår der kan forventes en afgørelse.

### Afgørelse:

Med afgørelse menes en hel eller delvis bevilling, eller et afslag på den ansøgte service/ydelse.

### Sagsbehandlingstid:

Sagsbehandlingstiden starter på det tidspunkt, hvor kommunen modtager en ansøgning og løber indtil afgørelsen er sendt til borgeren.

Overholdelse af sagsbehandlingstiden forudsætter, at eventuelle ansøgninger er udfyldt korrekt, at eventuelle ansøgningsfrister overholdes og at den dokumentation, der er påkrævet foreligger eller fremskaffes til tiden, når man fra kommunens side anmoder om det.

Fristerne er et udtryk for de generelle tidsfrister fra ansøgning til afgørelse. Dette betyder, at nogle sager vil kunne behandles hurtigere. Der kan dog også være elementer i de enkelte sagsforløb, der påvirker sagsbehandlingstiden, således at de generelle frister ikke kan overholdes i den specifikke situation. Det kan eksempelvis være særligt komplekse sager eller sager, hvor der skal indhentes erklæringer fra eksterne personer eller myndigheder.

Tidsfristerne gælder alene for, hvornår man kan forvente en afgørelse på ansøgningen. Bliver der tildelt en service eller en ydelse, kan det vare endnu et stykke tid, før ydelsen påbegyndes.

Sagsbehandlingsfristerne markeret med rødt, skal politisk godkendes.

### Sagsbehandlingsfrister for Jobcenter

Område	Lovgrundlag	Sagsbehandlingstid
Beslutning om overgang til behandling på det foreliggende grundlag (førtidspensionssag)	Lov om social pension § 17	3 måneder
Beslutning om overgang til	Lov om social	3 måneder

behandling efter reglerne om førtidspension	pension § 18	
Ansøgning om bistands- og plejetillæg	Lov om højeste, mellemste, forhøjet og alm. Førtidspension § 16	3 måneder
Ansøgning om invaliditetsydelse	Lov om højeste, mellemste, forhøjet og alm. Førtidspension § 21	3 måneder
Ansøgning om integrationsydelse, uddannelseshjælp og kontanthjælp	Lov om aktiv socialpolitik (Aktivloven) § 22, 23 og §25	14 dage
Særlig støtte	Lov om aktiv socialpolitik (Aktivloven) § 34	14 dage
Boligudgifter på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne ved halv revalideringsydelse/deltagelse i forrevalidering.	Lov om aktiv socialpolitik (Aktivloven) §64 og 64a	4 uger
Ledighedsydelse og særlig ydelse i forbindelse med fleksjob	Lov om aktiv socialpolitik (Aktivloven) § 74-74h	14 dage
Ansøgning om enkeltudgifter	Lov om aktiv socialpolitik (Aktivloven) § 81	14 dage
Ansøgning om sygebehandling – medicin	Lov om aktiv socialpolitik (Aktivloven) § 82	14 dage
Ansøgning om samværsudgifter	Lov om aktiv socialpolitik (Aktivloven) § 83	14 dage
Ansøgning om hjælp til flytning	Lov om aktiv socialpolitik (Aktivloven) § 85	14 dage
Ansøgning om dagpenge ved sygdom	Lov om sygedagpenge §§ 6, 38	14 dage
Ansøgning om dagpenge ved sygdom til selvstændige erhvervsdrivende	Lov om sygedagpenge §§ 41, 43	14 dage
Aftale om kronisk sygdom	Lov om sygedagpenge § 56-58a	6 uger

Socialpædagogisk bistand. Tilbud om hjælp, omsorg eller støtte samt optræning	Serviceoven § 85	Op til 16 uger
Botilbud til midlertidigt ophold samt botilbudslignende tilbud	Serviceoven § 107	Op til 16 uger
Opretholdelse af foranstaltninger efter det fyldte 18. år	Serviceoven § 76	Op til 4 uger
Social behandling af stofmisbrug for voksne borgere	Serviceoven § 101	14 dage
Ansættelse med løntilskud – selvfundne tilbud	Lov om aktiv beskæftigelsesindsats § 66 stk. 2	2 uger
Ansættelse med løntilskud – selvfundne tilbud	Lov om aktiv beskæftigelsesindsats § 57 stk. 3	2 uger
Hjælpebidler ifm. med deltagelse i tilbud	Lov om aktiv beskæftigelsesindsats § 172 og 173	8 uger
Ansøgning om befordring	Lov om Aktiv beskæftigelsesindsats § 6, 175 og 176	8 uger – befordring kan senest søges tre måneder efter et afsluttet forløb
Ansøgning om personlig assistance	Lov om kompensation til handicappede i erhverv m.v. kapitel 3 og 4	4 uger Sagsbehandlingstiden kan forlænges til 3 måneder ved særlige dokumentationsbehov
Ansøgning om hjælpebidler	Lov om kompensation til handicappede i erhverv m.v. kapitel 6	4 uger Sagsbehandlingstiden kan forlænges til 3 måneder, hvis der er et særligt undersøgelsesbehov, f.eks. behov for at undersøge hvilke udgifter uddannelsesinstitution eller arbejdsgiver selv forudsættes at afholde
Repatriering - engangsbeløb efter ansøgning til flygtninge og visse indvandrere, der flytter tilbage til hjemlandet.	Repatrieringsloven	3 måneder efter alle dokumenter er modtaget

### Sagsbehandlingsfrister for Borgerservice

Område	Lovgrundlag	Sagsbehandlingstid
Enkeltydelser		2 uger
Personligt tillæg		2 uger
Helbredstillæg		2 uger
Udvidet helbredstillæg		6 uger
Regninger helbredstillæg		2 uger
Sikkerhedsstillelse		3 uger jf. udlændingestyrelsen
Ansøgning om varig kørsel til egen læge og nærmeste speciallæge	SUL § 170	2 uger
Ansøgning om befordringsgodtgørelse til egen læge og nærmeste speciallæge	Sundhedslovens §§ 170 stk. 3 og 173	2 uger
Ansøgning om Flexhandicapkørsel		4 uger
Ansøgning om indskudslån/kautionslån		2 uger
Ansøgning om skolekort		8 arbejdsdage
Specialkørsel til skole og institutioner samt til Gimle		7 arbejdsdage
Aktivitetskørsel		2-3 uger

### Sagsbehandlingsfrister for Social- og Sundhedsområdet (Voksne)

Område	Lovgrundlag	Sagsbehandlingstid
Personlig pleje	Serviceovens §83, stk. 1 nr. 1	1 uge Straks ved akut behov. Herefter visitation efter 3 dage.
Praktisk hjælp	Serviceovens §83, stk. 1 nr. 2	1 uge
Madservice	Serviceovens §83, stk. 1 nr. 3	1 uge
Rehabiliteringsforløb	Serviceovens §83a	1 uge
Afløsning eller aflastning	Serviceovens §84	4 uger
Socialpædagogisk bistand	Serviceovens §85	8 uger
Genoptræning	Serviceovens §86 stk. 1	1 uge
Vedligeholdelsestræning	Serviceovens §86 stk. 2	2 uger
Godkendelse af valg af egen hjælper	Serviceovens §94	3 uger
Kontant tilskud til personlig og	Serviceovens §95	16 uger

praktisk hjælp		
Borgerstyret personlig assistance	Serviceovens §96	16 uger
Ledsageordning	Serviceovens §97	8 uger
Kontaktperson til døvblinde	Serviceovens §98	8 uger
Merudgifter	Serviceovens §100	12 uger
Misbrugsbehandling	Serviceovens §101	2 uger jf. lov
Beskyttet beskæftigelse	Serviceovens §103	8 uger
Aktivitet- og samværstilbud	Serviceovens §104	8 uger
Midlertidigt botilbud	Serviceovens §107	16 uger
Længerevarende botilbud	Serviceovens §108	16 uger
Kropsbårne hjælpemidler	Serviceovens §112	8 uger
Genbrugshjælpemidler	Serviceovens §112	12 uger
Midlertidig hjælpemidler	Serviceovens § 113b	5 dage
Støtte til bil	Serviceovens §114	8 mdr.
Støtte til boligindretning/-skifte	Serviceovens §116	Mindre sager: 4 uger Mellem store sager: 3 mdr. Store sager: 8 mdr. Boligskifte: 12 mdr.
Støtte til individuel befording	Serviceovens §117	1 uge
Pasning af nærtstående	Serviceovens §118	8 uger
Pasning af døende	Serviceovens §119	2 uger Bevilling gælder fra ansøgningstidspunkt
Sygeplejeartikler til døende	Serviceovens §122	2 uger Bevilling gælder fra ansøgningstidspunkt
Alkohol- og misbrugsbehandling	Sundhedslovens §141 og 142	2 uger jf. lov
Plejebolig	Almenboligloven § 105	4 uger
Ældrebolig	Almenboligloven § 105	4 uger



Voksenspecialundervisning og specialpædagogisk bistand	Lov om specialundervisning §1	2 uger
Socialt frikort	Lov om forsøg med socialt frikort §2	4 uger

### Sagsbehandlingsfrister for særlig støtte til børn og unge

Område	Lovgrundlag	Sagsbehandlingsfrist
Underretning, modtaget	Serviceoven kapitel 27, Servicelovens § 155	Kommunen forholder sig til underretningen inden for 24 timer.
Underretning, kvittering for modtagelse	Serviceoven kapitel 27, Servicelovens § 155 b	6 dage.
Børnefaglige Undersøgelse	Serviceovens § 50	Op til fire måneder.
Handleplan	Serviceovens § 140 (Serviceovens 52, stk. 1, nr. 1-9)	Før afgørelse om foranstaltninger – maksimalt seks uger efter Børnefaglig Undersøgelse er udarbejdet.
Efterskole	Serviceovens § 52a, stk. 1 nr. 1	8 uger.
Økonomisk støtte med henblik på at undgå anbringelse	Serviceovens § 52a, stk. 1 nr. 2	4 uger.
Støttepersoner til forældre til anbragte børn	Serviceovens § 54	4 uger.
Samvær under anbringelse	Serviceovens § 71	4 uger.
Ændring af anbringelsessted	Serviceovens § 69	8 uger.
Anmodning om hjemgivelse ved frivillig anbringelse	Serviceovens § 68	7 hverdage.
Anmodning om hjemgivelse ved anbringelse uden samtykke	Serviceovens § 68	7 hverdage.

### Sagsbehandlingsfrister for børn med funktionsnedsættelse

Område	Lovgrundlag	Sagsbehandlingsfrist
Merudgiftsydelse	Serviceovens § 41	8 uger.
Kompensation for tabt arbejdsfortjeneste	Serviceovens § 42	8 uger.
Ledsagerordning	Serviceovens § 45	8 uger.
Aflastning på grund af funktionsnedsættelse	Serviceovens § 44, jf. § 84	Op til 4 måneder

## Bilagsforside

Dokument Navn:	SSU Budgetopfølgning 31012023.pdf
Dokument Titel:	SSU Budgetopfølgning 31012023
Dokument ID:	7086138
Placering:	//Dokumenter
Dagsordens titel	Økonomiorientering på Social- og Sundhedsudvalgets område – Januar 2023
Dagsordenspunkt nr	7
Appendix nr	1
Relaterede Dokumenter:	1

## SSU - Budgetopfølgning 31012023

Administrationen har gennemgået Udvalgets budgetområder med udgangen af januar 2023 og forventer, at Udvalgets regnskabsresultat samlet set vil blive et merforbrug på 10,6 mio. kr.

Nettobeløb vist i 1.000 kr. "-" angiver indtægt/mindreudgift	Korrigeret budget	Forventet regnskab pr. 31/01	Forventet afvigelse pr. 31/01
Udvalgets område	9.058	9.058	0
Center for Social- og Sundhedsområdet	1.202.642	1.210.642	8.000
Center for Sundhed og Pleje	176.819	179.449	2.630
Center for Handicap og Psykiatri	15.433	15.433	0
<b>Total drift</b>	<b>1.403.952</b>	<b>1.414.582</b>	<b>10.630</b>

Det forringede resultat skyldes væsentligst flg. forhold:

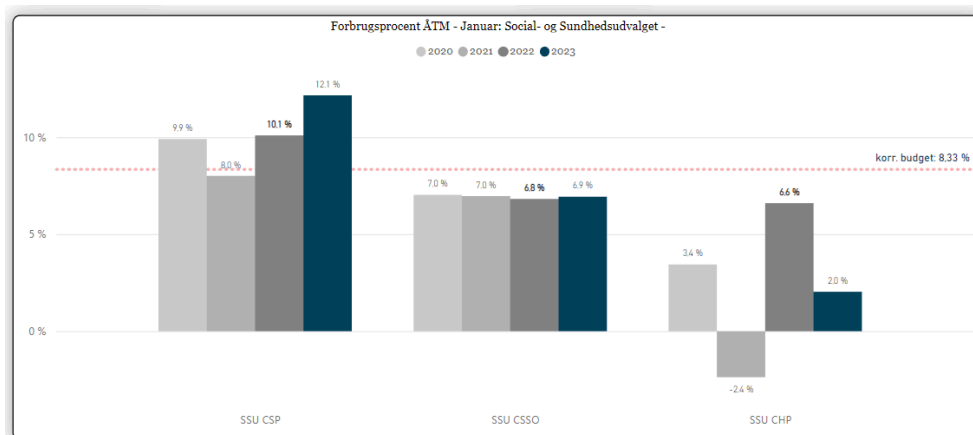
### Center for Social- og Sundhedsområdet

- Stigende udgifter til køb og salg af plejeboligpladser i andre kommuner (2,0 mio. kr.)
- Stigende udgifter til borgere på forsorghjem (2,0 mio. kr.)
- Stigning i tilgang af borgere i botilbud (4,0 mio. kr.)

### Center for Sundhed og Pleje

- Der forventes merforbrug på hjemmeplejen/-sygeplejen (4,5 mio. kr.) som delvist modsvares af mindreforbrug på øvrige områder

Nedenstående diagram viser forbrugsprocenterne for centrene under Social- og Sundhedsudvalget fra år 2020-2023.



Center for Sundhed og Pleje har en relativt høj forbrugsprocent sammenlignet med tidligere år, hvilket særligt skyldes tilbagekøb af hjemmeplejebiler i januar 2023.

Side2/2

Der i Center for Sundhed og Pleje iværksat to tiltag, der samlet skal bidrage til overholdelse af budgetrammerne.

Det ene er Ledelseskompasset på områderne for hjemmepleje, plejeboliger og aktivitetscentre, hvor der siden december har været afholdt møder med hver enkelt gruppeleder med deltagelse af centerchefen, faglig udviklingsansvarlige samt økonomi.

Det andet er skærpet fokus på budgetlægning, hvor samtlige ledere i Center for Sundhed og Pleje skriftligt redegør for overvejelser i forhold til budget 2023.

Effekterne af de to indsatser er endnu ikke fuldt ud afspejlet i forbruget, men er under implementering hos de respektive gruppeledere.

I Center for Social- og Sundhedsområdet er der ligeledes igangsat en række initiativer til budgetoverholdelse, særligt med en tæt opfølgning på de visiterede ydelser herunder revisitering af borgere. Der arbejdes samtidig med afklaring af nye borgere med henblik på, at flest mulige støttes i at forblive selvhjulpne. Herudover er der et særligt fokus på køb/salg af pladser til botilbud samt plejeboliger, der begge har set en stigning udgifterne. Der pågår flere analyser med henblik på, hvordan udviklingen på området bedst kan imødekommes på en faglig og økonomisk balanceret måde. Disse skal omsættes til konkrete handleplaner i 2023 - også iht. de beslutningsoplæg der løbende vil blive præsenteret for politiske udvalg jf. tilpasning af tilbudsviften på det specialiserede socialområde

## Bilagsforside

Dokument Navn:	Liste over tiltag.docx
Dokument Titel:	Liste over tiltag
Dokument ID:	7045552
Placering:	//Dokumenter
Dagsordens titel	Det fortsatte arbejde med afbureaukratisering og regelforenkling
Dagsordenspunkt nr	8
Appendix nr	1
Relaterede Dokumenter:	1

## Liste over tiltag på afbureaukratisering og regelforenkling

Dato: 27. februar 2023

Sagsnummer: EMN-2022-02562

Dokumentnummer: 7045552

Ansvarligt center	Tiltag	Status		
		Afsluttet	I gang	Afventer
Jobcenter Frederikshavn	Oversigt over, hvor loven står i vejen for afbureaukratisering sendt til både KL og STAR	x		
	Forenkling i forbindelse med bevilling af permanent fleksjob	x		
	Elektroniske blanketter og digitalisering af fysiske underskrifter			x
	Udbyde videosamtaler	x		
	Sortere information fra, der ikke er relevante for medarbejderne fx sortere i lister og statistikker		x	
	Overveje hyppighed af tværgående møder		x	
	Relevant journalisering uden gentagelser		x	
	Samtalerum frigives		x	
	Optimering omkring bostøtte og mentoropgaver		x	
	Drøftelses- og visitationsmøder i KUI	x		
	Forbedring og udfyldelse af blanket af leder vedr. ny ansættelse	x		
	Postteamet sender timesedler til sanktionsmailen	x		
Direktionssekretariatet	Mere effektiv arbejdsproces i forbindelse med formøder	x		
	Øget kommunikation har styrket arbejdet med deadlines i forbindelse med dagsordensproduktionen	x		



	Undersøgelse af en enklere webløsning for offentlige publikationer på hjemmesiden		X	
	Fokus på notatpligt og generel journalisering, hvor det bliver lettere at finde gamle sager			X
<b>IT og Digitalisering</b>	Centralisering af TDC fakturaer hos CID	X		
	Script, der automatisk foreslår placering af dokumenter i elevmapper	X		
	Ændret arbejdsgang i forbindelse med udbud af nye systemer, herunder RPA	X		
	Undersøgelse af omfanget af EU- og DK-lovgivning om 'webtilgængelighed', så kommunen undgår unødigt dyre og bureaukratiske løsninger.		X	
	Optimering af asset håndtering sparer ressourcer for supporten, som får bedre overblik.		X	
	Standardisering af GDPR-system til risiko og konsekvensanalyser samt opbevaring af dokumenter.		X	
	Optimering af interne arbejdsgange omkring bruger- og organisationsstyring		X	
	Optimering af procedurer omkring brugeradgang til vikarer på social- og sundhedsområdet.		X	
	Samlet arkitekturtegning, og vedligehold af samme		X	
	Standardbeskrivelser af vores IT-miljø, GDPR-regler, BI setup osv.		X	
	Dokument til samarbejde mellem Projekt og Drift, udfyldes af begge sider.		X	
	Udrulning af vagtplan for dagtilbud – afventer pt. udfaldet af udbuddet af lønsystem, inden der tages stilling til en fuld implementering.			X
	Chatbot i supporten frigiver tid til komplekse sager. Fokus på integration til vejledninger, så brugerne i			X



	højere grad skal benytte sig af hjælp til selvhjælp.			
	Sensorteknologi behovsdrevet rengøring i Center for IT og Digitalisering			X
	Effektive arbejdsgange med brug af fælles projektmodel, også på tværs af centre/afdelinger			X
	Møderumsforenkling - lettere digitale møder for medarbejdere.			X
	Centralisering af faktura på netværk mm.			X
<b>HR og Personale</b>	Automatisering og digitalisering af forhandlingsskemaer			X
	Undersøgelse af snitflader mellem de personalerelaterede IT-systemer		X	
	Digitalisering af manuelle blanketter		X	
	Automatisering af arbejdsgange ved ansættelser			X
	Ensartet ledelsestilsyn på tværs af organisationen			X
	Arbejds miljøredegørelse og årsrapporter	X		
	Forenkling af MED-aftalen		X	
	Styrket koordinering af oplæg og events på tværs af organisationen		X	
<b>Økonomi</b>	Styrket kommunikation af årshjulsopgaverne i forbindelse med budgetlægning og -opfølgning			X
	Øget brug af skabeloner og standarder med henblik på at skabe genkendelighed og forudsigelighed på tværs af organisationen		X	
	Tydeliggørelse af vejledninger og Quick Guides			X
<b>Sundhed og Pleje</b>	Ændring i blebevilling	X		
	Undersøgelse om overførsel af generelle oplysninger i forbindelse med Cura-		X	





	refusionsborgere			
	Smidigere arbejdsgang i forbindelse med ledelsestilsyn		X	
<b>Social- og Sundhedsområdet</b>	Dialog med leverandør af omsorgssystemet om ændringsforslag om:			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sende beskeder internt mellem medarbejdere/medarbejdergrupper</li> </ul>	X		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sende opgaver til flere samarbejdspartnere på en gang</li> </ul>	X		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mindske antal manuelle afkrydsninger i forbindelse med genoptræningsplaner</li> </ul>		X	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatisk overførsel af aftaler mellem systemer</li> </ul>	X		
	Undersøgelse af en smidigere arbejdsgang for indberetning af fx hjælpemidler	X		
	Fjerne tilbagemelding på indberetninger hos udfører ved akutmagtanvendelse			X
	Lettere arbejdsgang ved hjælpemiddelenheden		X	
	Øget fokus på brugen af Infoventure til beskrivelse af arbejdsgang		X	
	Forenkling af arbejdsgange når en borger dør	X		
	Mere automatisk betaling af fakturaer			X
	Forenkle tilsynsrapporter til de politiske udvalg			X
	Forenkling i antallet af sagsfremstillinger om tilsyn, således det fremover kun er ved tilsyn med problemer, der kommer til de politiske udvalg			X
	Konkrete individuelle vurderinger om opstartssamtaler er nødvendige ved bevillinger			X



	Afskaffe sagsfremstillinger om interne audits		X	
	Forenkling af dokumentation i forbindelse med tildeling af §18-midler		X	
	Give timer til Institut for Syn, Hørelse og Døvblindhed til ansøgninger om specialpædagogisk bistand		X	
	Standardisering af skemaer til kropsbårne- og inkontinensområdet, der kan udveksles mellem regionen og kommunen		X	
<b>Social- og Sundhedsområdet</b>	Forenkling af sagsbehandling af aftale med praktiserende læge i forbindelse med ansøgning om kompressionsstrømper		X	
	Forenkling af sagsbehandling af kompressionsstrømper ved at flytte bevilling fra Serviceloven til Sundhedsloven		X	
	Centralt valg af fagsystemer, så det samme system benyttes i hele landet i kommuner og regioner			X
	Fjerne den lovpligtige handleplan på baggrund af Ankestyrelsens årlige Danmarkskort			X
	Kræver ændring af lovgivning: Fortsat anvendelse af stofselv for borgere i kørestol selv efter det 18. fyldte år. Pt. maksimalt tilladt 18 mdr. pr. ansøgning			X
	Kræver ændring af lovgivning: Differentiering af reglerne om indberetning af forhåndsgodkendt magtanvendelse, så der kun skal indberettes, hvor det giver mening			X
<b>Social- og Sundhedsområdet</b>	Kræver ændring af lovgivning: Længere tidsfrister til			



	aktindsigt, fx i forbindelse med fridage eller ferier, hvor "den rette medarbejder" ikke altid er tilgængelig			X
	Kræver ændring af lovgivning: Smidigere arbejdsgang i forbindelse med bevilling af testmateriale til diabetes		X	
	Kræver ændring af lovgivning: Forenkling af regler for krav om udbud			X
	Kræver ændring af lovgivning: Afskaffe pligt til sagsfremstilling ved magtanvendelse			X
	Kræver ændring af lovgivning: Forenkling i sagsbehandling i forbindelse med flytning uden samtykke jf. SEL § 129 stk. 1			X
	Kræver ændring af lovgivning: Klare regler for mellemkommunal refusion			X
	Samling af Taxon-postkasse ét sted øger fordelingen af indkommen post			X
	Længere gyldighed for lokale retningslinjer			X
	Undersøgelse af en mere smidig arbejdsgang i forbindelse med informationssikkerhed		X	
	Styrket samarbejde mellem centrene i forbindelse med aktindsigt			X
	Fælles actioncards giver mindre arbejde med vedligeholdelse			X
<b>Handicap og Psykiatri</b>	Styrket samarbejde med Region Nordjylland med hurtigere kommunikation mellem kommunen og fx de praktiserende læger			X
	Styrket klarhed for hvem, der har opgaven hvornår, når opgaven går på tværs af flere centre i			X



	kommunen			
	Undersøgelse af hvordan vi er mest effektive med vores medarbejdere, når de samtidig skal hjælpe borgere med digitale tjenester som fx NemID/MitID			X
	Tydeliggørelse af hvordan vi forstår arbejdsmiljøarbejdet			X
<b>Kultur og Fritid</b>	Undersøgelse af om kommunen kan etablere en fælles telefonpolitik, der vil tydeliggøre kommunens åbningstid på tværs af centrene.		X	
	Nye retningslinjer og procedurer for anlægspuljen og puljer generelt		X	
	Undersøgelse af en fleksibel og mindre bureaukratisk ansøgningsproces for foreninger, der ønsker at booke overnatninger på de kommunale skoler		X	
	Afskaffe arbejdet med handleplaner for de institutioner som modtager driftstilskud på Kultur- og Fritidsudvalgets område	X		
	Undersøgelse af en afskaffelse af kautionsslån		X	
	Udvikling af smartere flex-registrering/digitalt flex-system			X
	Mulighed for betaling med MobilePay ved alle skranker		X	
	Ensretning af interne frister ved bestilling/ændring af kørsel		X	
	Servicebeskeder i forbindelse med bestilling af sundhedskort		X	
<b>Teknik og Miljø</b>	Automatisering af Sags forberedelse for		X	



	byggetilladelsessager fra Byg og Miljø			
	Politisk godkendelse af et pilotprojekt om at afbureaukratisere nedrivningssager for bygninger med en SAVE værdi på 4	x		
<b>Dagtilbud og Skole, Klub og Ungdomsskole</b>	Forenklet arbejdsgang i forbindelse med skoleudsættelser	x		
<b>Dagtilbud</b>	Forenklet arbejdsgang i forbindelse med at få støtte fra ressource teamet på dagtilbudsområdet	x		
	Brug af talegenkendelse i forbindelse med skrivearbejde i specialbørnehaven		x	
<b>Skole, Klub og Ungdomsskole</b>	Undersøgelse af om skolerne kan afskaffe fraværsundersøgelsen i november	x		
	Lettere arbejdsgang i forbindelse med skoleudtalelser	x		
	Ensretning af skemaer vedrørende børn, hvor flere faggrupper er indover		x	
<b>Familie</b>	Mindske antallet af kvalitetsrapporter og undersøgelser på børne- og ungdomsområdet	x		
	Effektivisere arbejdsgange på familieområdet		x	
	Gennemgang af mødestrukturer på familieområdet	x		
	Øget brug af IT-løsninger til at mindske arbejdsgangene på familieområdet		x	
<b>Ejendomme, Park og Vej</b>	Borgerhenvendelser til rette sagsbehandler		x	
	Opmærksomhed på drift og vedligehold efter anlægsprojekter		x	
	Revidering af lokale retningslinje i forbindelse med ny valgperiode		x	

	Forenkling i forhold til procedure for midlertidig overnatning		x	
--	----------------------------------------------------------------	--	---	--

Ovenstående liste rummer flere tiltag under den enkelte forenklingsindsats. Således er ovenstående en komprimeret liste for overskuelighedens skyld. Enkelte af de overstående forenklingsindsatser kræver lovændring, her er der på udvalgte områder igangsat en dialog med KL.

## Bilagsforside

Dokument Navn:	Bilag - Resultat af kvalitetsundersøgelse på døgndækkende nummer 2022.docx
Dokument Titel:	Bilag - Resultat af kvalitetsundersøgelse på døgndækkende nummer 2022
Dokument ID:	7087607
Placering:	//Dokumenter
Dagsordens titel	Kvalitetsundersøgelse - Døgndækkende telefonnummer 2022
Dagsordenspunkt nr	9
Appendix nr	1
Relaterede Dokumenter:	1

## Bilag - Resultat af kvalitetsundersøgelse på det døgndækkende telefonnummer 2022.

### Metode

Kontrolopringningerne er foretaget den 26. december 2022 i tidsrummet fra kl. 10:27 – 11.08, af en medarbejder fra Center for Social- og Sundhedsområdet. Med baggrund i resultatet fra første kontrolopringning er der foretaget en ny kontrol den 12. februar 2023 i tidsrummet fra kl. 10:56 - 10:58.

Ved kontrolopkaldene til de kommunale hjemmeplejeområder (Nord, Midt og Syd) blev alle de præsenterede valgmuligheder afprøvet.

Ved den private leverandør, Aktiv Hverdag blev der ligeledes foretaget kontrolopringning.

### Kontrol af døgndækkende telefonnummer 2022

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

Leverandører	Døgnr.	Område	1. Kontrol	Tidspunkt	2. Kontrol	Tidspunkt
<b>Område Nord</b>				<b>26. dec. 2022</b>		<b>26. dec. 2022</b>
	98455971	Skagen	11, efterfølgende lagt på	10:48	10, efterfølgende lagt på	11:07
	98455971	Ålbæk	1	10:50		
	98455971	Strandby	1	10:53		
	98455971	Ravnshøj	1	10:55		
<b>Område Midt</b>						
	98455907	Frederikshavn Øst		5 10:36		
	98455907	Frederikshavn Vest		1 10:37		
	98455907	Frederikshavn Syd/Bangsbo	5, derefter telefonsvaren	10:45	4	11:08
<b>Område Syd</b>						
	98456550	Sæby	10, efterfølgende lagt på	10:29	11, efterfølgende lagt på	11:00
	98456550	Østervrå	1	10:31		
	98456550	Dybvad	1	10:34		
<b>Aktiv Hverdag</b>						
	98485079	Alle områder	1	10:27		

Leverandører	Døgnr.	Område	3. Kontrol	Tidspunkt
<b>Område Nord</b>			<b>12. feb. 2023</b>	
	98455971	Skagen	1	10:56
<b>Område Syd</b>				
	98456550	Sæby	1	10:58

### Konklusion på kvalitetsundersøgelsen

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

##### Den kommunale hjemmepleje

###### *Område Nord*

I område Nord, består det døgndækkende nummer af 4 valgmuligheder, henholdsvis; Skagen, Aalbæk, Strandby og Ravnshøj.

I Aalbæk, Strandby og Ravnshøj blev telefonen besvaret med det samme, dvs. på første ring.



I Skagen ringede telefonen 11 gange, hvorefter der blev lagt på. Der blev foretaget et nyt opkald ca. 20min. senere, her ringede telefonen 10 gange inden der blev lagt på. Resultatet blev sendt til den kommunale hjemmepleje, så den kritiske fejl kunne rettes. Der blev herefter levet ny kontrolopringning den 12. februar 2023 på det døgndækkende telefonnummer i Skagen, hvor telefonen blev taget ved første ring.

#### *Område Midt*

I område Midt, består det døgndækkende nummer af 3 valgmuligheder, henholdsvis; Frederikshavn Øst, Frederikshavn Vest og Frederikshavn Syd/Bangsbo.

Frederikshavn Øst og Vest besvarede opkaldet inden for 5 ring. I Frederikshavn Syd/Bangsbo ringede telefonen 5 gange og gik derefter på telefonsvareren.

Der blev foretaget et nyt kald ca. 25 min. senere, hvor telefonen blev besvaret inden for de 5 ring.

#### *Område Syd*

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

I Østervrå og Dybvad blev telefonen besvaret med det samme. I Sæby ringede telefonen 10 gange, hvorefter der blev lagt på. Der blev også her foretaget en ny opringning ca. 30 min. senere, hvor telefonen ringede 11 gange inden der blev lagt på. Resultatet blev sammen med resultatet for Skagen, sendt til den kommunale hjemmepleje. Ligesom i Skagen, blev der foretaget ny kontrolopringning den 12. februar 2023, hvor telefonen blev besvaret ved første ring.

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

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

Ved begge leverandører blev alle kontrolopkald besvaret med firmanavn og medarbejdernavn, og medarbejderne talte højt og tydeligt i telefonen. Medarbejderne var imødekommende og venlige.