

REFERAT Omsorgsudvalget 2018-2021 d. 06-05-2021

Mødedato Torsdag d. 06. maj 2021 kl. 15:30

Mødested Teams

Indholdsfortegnelse

Tilsyn med plejecentre, hjemmeplejedistrikter og private tilbud.....	3
Udvidet målgruppe for psykologsamtale til ældre.....	4
Demenspolitik Randers Kommune.....	6
Procedure for klagesager på omsorgsområdet.....	9
Lukket.....	12
Borgerrådgiverens beretning 2020.....	13
Gensidig orientering.....	15
Sagstyringsliste omsorgsudvalget.....	16

Punkt 42: Tilsyn med plejecentre, hjemmeplejedistrikter og private tilbud

29.09.15-K08-1-21

Indstilling

Forvaltningen indstiller til omsorgsudvalget

1. at orienteringen tages til efterretning

Beslutning

Taget til efterretning.

Ellen Petersen deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Sagsfremstilling

Omsorgsudvalget besluttede på møde den 11. marts 2021, at vælge BDO til tilsyn med såvel plejecentre, hjemmeplejedistrikter og private tilbud.

BDO vil på mødet præsentere deres tilsynskoncept for tilsyn med plejecentre, distrikter og Frit Valgs leverandører. BDO vil præsentere de metoder, de anvender ved tilsynet, og de vil orientere om, hvordan tilsynet udføres samt fortælle om, hvilke faglige indikatorer, der ligger til grund for vurderingen af den faglige kvalitet. BDO vil desuden fortælle om, hvordan de i forbindelse med tilsynet har fokus på både læring/udvikling og kontrol af de faglige indsatser.

Der er mulighed for at stille uddybende spørgsmål.

Fra BDO deltager Birgitte Hobeg Sloth og Kirsten Marquardsen.

Punkt 43: Udvidet målgruppe for psykologsamtale til ældre

27.36.00-P21-1-21

Resume

Randers kommune har siden maj 2019 tilbudt psykologsamtaler til ældre borgere i mistrivsel. En evaluering af tilbuddet viste en signifikant forbedring af borgernes trivsel, hvilket førte til at det i oktober 2020 blev besluttet at fortsætte ordningen, at udvide antallet af psykologer og at målgruppen udvides. Pr. 1. marts er endnu en psykolog ansat og forvaltningen foreslår at målgruppen udvides til at inkludere ægtefæller til borgere med demens og at der etableres et gruppetilbud til ensomme ældre.

Indstilling:

Forvaltningen indstiller til omsorgsudvalget via ældrerådet

1. at forslaget til udvidelse af projektets målgruppe godkendes.

Beslutning fra Ældrerådet, 14. april 2021, pkt. 33:

Orienteringen tages til efterretning.

Ældrerådet ser meget positivt på udviklingen, herunder at målgruppen er blevet udvidet. Der ønskes held og lykke med den fremtidige indsats.

Afbud: Hanna Højlund

Beslutning

Godkendt.

Ellen Petersen deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Sagsfremstilling

Randers kommune ansatte i marts 2019 med tildelte midler til bekæmpelse af ensomhed en psykolog på omsorgsområdet med det formål at skabe et tilbud, der kan forbedre trivslen blandt de af kommunens ældre borgere, som af den ene eller anden årsag mistrives i en sådan grad, at det går ud over glæde og livskvalitet i hverdagen og som øger risikoen for udvikling af stress og depression.

Baggrund for ansættelserne var, at man i Aarhus siden 2016 har undersøgt trivslen blandt kommunens hjemmehjælpsmodtagere og fundet, at ca. 1/4 heraf mistrives i en så høj grad, at der er behov for en ekstraordinær indsats.

For at imødekomme dette behov, oprettede Aarhus kommune i samarbejde med Aarhus Universitet et tilbud om psykologsamtaler til kommunens ældre. Tilbuddet har opnået så gode resultater, at det nu er blevet permanent.

Siden maj 2019 har Randers kommune tilbudt samtaleforløb til ældre borgere i mistrivsel (60 år og opefter). Borgerne tilbydes helt konkret op til 6 samtaler med en psykolog i eget hjem, samt en opfølgende samtale 3 måneder efter afsluttet forløb.

Eftersom der kun har været en enkelt psykolog ansat til at varetage tilbuddet, har dette indtil nu været forbeholdt borgere i eget hjem, og henvisning er foregået via de forebyggende medarbejdere, medarbejdere i borgerteams samt sygeplejen.

Tilbuddet blev evalueret i september 2020 og forelagt ældreråd og omsorgsudvalget i oktober 2020. Evalueringen viste en signifikant forbedring i trivslen som er sammenlignelig med resultaterne i Aarhus kommune.

Med opbakning fra ældrerådet blev det på omsorgsudvalgsmødet den 22. oktober 2020 besluttet at tilbuddet om psykologsamtaler til ældre i mistrivsel fortsætter og at der fremover afsættes midler til 2 psykologer samt at målgruppen udvides.

Pr. 1. marts 2021 er der nu ansat 2 psykologer og på den baggrund foreslår forvaltningen at udvidelsen af tilbuddets målgruppe i første omgang sker ved, at også ægtefæller til borgere med demens kan tilbydes

samtaleforløb. Disse henvises via demenskoordinatorerne samt de eksisterende henvisere.

Forvaltningen foreslår desuden at der efter sommerferien igangsættes et nyt tilbud om gruppeforløb til ensomme ældre. Gruppeforløbene vil højst sandsynligt strække sig over 6 mødegange med 2 ugers mellemrum og med ca. 8 deltagere. Deltagerne her kan evt. visiteres af psykologerne selv.

På baggrund af erfaringer og dataindsamling vil effekten af de nye tiltag kunne evalueres løbende, hvilket vil give retning for videreudvikling og justeringer. Ønsket er med tiden at kunne udvide målgruppen endnu mere, samt gøre det muligt for flere at henvise, både medarebjdere, samarbejdspartnere og borgerne selv.

Det er dog væsentligt hele tiden at have blik for, hvilke andre tilbud, kommunen eller samarbejdspartnere har, så psykologtilbuddet fortsat supplerer øvrige tilbud og samtidig dækker nogle af de huller, der ses. Ligeledes skal kommunen ikke være konkurrenceforvridende og tilbyde samtaler til de borgere, der har ressourcerne til og muligheden for at søge psykologhjælp via henvisning fra egen læge.

Det estimeres, at psykologerne til sammen vil kunne gennemføre forløb med ca. 70 borgere i løbet af det første år og flere i årene efter, hvor begge psykologer vil have større erfaring og organisationen vil have større kendskab til tilbuddet. Tallet vil dog kunne variere afhængig af antal henvisninger, antal af samtaler i det enkelte forløb, hvor mange borgere der ønsker et forløb efter en enkelt samtale, hvor mange opgaver der bliver ud over samtaleforløbene mv. Ud over de individuelle forløb, vil der også skulle afsættes tid til gruppeforløb med ensomme ældre.

Økonomi

Udvidelsen af målgruppen sker inden for budgettets rammer.

Bilag

Evaluerings af psykologsamtaler til ældre i mistrivsel

Punkt 44: Demenspolitik Randers Kommune

27.00.00-P22-1-21

Resume

Omsorgsområdet har en godkendt demenspolitik med tilhørende handleplaner. Demenspolitikken står for at skulle revideres, men ønskes udsat til 2022 grundet covid-19 og at der er et forestående kommunalvalg. I sagen præsenteres en plan herfor, herunder hvad der arbejdes med i 2021.

Indstilling

Forvaltningen indstiller til omsorgsudvalget

1. at plan for udarbejdelse ny politik godkendes
2. at plan for arbejde med handleplan omkring tilgængelig og inkluderende samfund godkendes
3. at program for uge 19 godkendes

Beslutning fra Omsorgsudvalget, 8. april 2021, pkt. 35:

1. at udsættes til omsorgsudvalgsmødet den 6. maj 2021
2. at godkendt.
3. at godkendt.

Beslutning

1. at. Udvalget tilslutter sig protokolleringen fra byrådets møde den 26. april 2021 om igangsættelse af udarbejdelse af demenspolitik i efteråret 2021 mhp. godkendelse af demenspolitik i 2022. Ellen Petersen deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Sagsfremstilling

Randers Kommune blev som en af landets første kommuner "Demensvenlig Kommune" i 2016.

Med udgangspunkt i den Nationale Demenshandlingsplan fra 2017, har Randers Kommune udarbejdet egen Demenspolitik og handleplaner, gældende for perioden 2017-2020. Handleplanen omhandler følgende fem indsatser, som udvalget tidligere har fået forelagt, herunder også statusredegørelser. De 5 indsatsområder er:

- Bedre sygdomsforløb for mennesker med demens
- Bedre støtte til pårørende
- Flere demensindrettede boliger
- Tilgængeligt og inkluderende lokalsamfund
- Kompetenceløft til personalet

Demenspolitik og tilhørende handleplan er vedhæftet som bilag til sagen.

Det er ønsket at lave en større proces i forhold til at udarbejde oplæg til en ny demenspolitik med tilhørende handleplaner, men grundet situationen med covid-19 er dette ikke muligt.

Det foreslås i stedet, at den nuværende demenspolitik forlænges til foråret 2022 og at der fremlægges forslag til proces for udarbejdelse af ny politik, når et nyt byråd/omsorgsudvalg er valgt.

I tilknytning til ovenstående foreslås det, at der arbejdes videre med de eksisterende handleplaner. Dog således, at der sættes særligt fokus på at videreudvikle handleplan omkring "Tilgængeligt og inkluderende lokalsamfund" - og at det gøres i samarbejde med Alzheimerforeningen og Ældresagen og lokalt med forretningslivet, by- og foreningslivet.

Begrundelsen herfor er, at det er dette indsatsområde i handleplaner ikke har været mulig at indfri optimalt indtil nu. Der har siden 2017 været skabt et tæt samarbejde med Alzheimerforeningens lokale afdeling, Ældresagens lokal afdeling, Museum Østjylland, Biblioteket og Naturcenteret, hvor der har været udbygget en stor samarbejdsflade. Der er afholdt mange arrangementer for borgere med demens blandt andet: besøg på Håndværkermuseet, biblioteket har lavet musikarrangementer, demensvenlig litteratur, Naturcenteret har besøg med sejlture, arrangementer rundt i området med madlavning ligesom, at der er indrettet en hytte til målgruppen. Alzheimerforeningen og Ældresagen har løbende arrangementer på Naturcenteret, og demenscafeen hver 2. torsdag.

Floorballklubben har med stor succes oprettet et hold udelukkende til borgere med demens. Der bør dog fremadrettet være fokus på at opdyrke et større samarbejde til forretningslivet og foreningslivet.

Forvaltningen foreslår konkret, at der arbejdes videre med udvikling af 3 områder i forhold til indsatsområdet "Tilgængeligt og inkluderende samfund". De er udvalgt med baggrund i en undersøgelse udarbejdet af Ældresagen 2020 "Bedre hjælp til mennesker med demens i det offentlige rum". I undersøgelsen gives der udtryk for at disse tre områder er særligt udfordrende for borgere med demenssygdom og er derfor valgt som indsatsområder:

1. Mulighed for at kunne deltage i hobbyer og fritidsaktiviteter udenfor hjemmet
2. Muligheden for at kunne finde rundt i Nærmiljøet (samt nye områder)
3. Muligheden for at kunne handle dagligvarer

De konkrete handleplaner vil blive forelagt udvalget 16. september 2021. Der vil, såfremt de godkendes, arbejdes med implementering af handleplaner i resten af 2021 - og vil også indarbejdet i oplæg til ny demenspolitik med tilhørende handleplaner i det fremadrettede.

Program for uge 19.

Uge 19 er national demensuge og det foreslås, at Randers Kommune deltager heri fra 10.-14. maj med følgende demens- og covid-19 venlige program.

Folkebevægelsen for et demensvenligt samfund fra Ældresagen har gennem det sidste 1½ år undersøgt behov og udviklet et symbol for at skabe mere demensvenlighed for personer med demens. Symbolet bliver offentliggjort nationalt mandag den 10. maj - herunder også i Randers Kommune. Randers Kommune har været med i udviklingen af dette symbol. Konkret vil symbolet blive offentliggjort Nationalt via Ældresagens afdeling "folkebevægelsen for et Demensvenligt Danmark mandag den 10. maj. Ældresagens aktiviteter i forbindelse med dette offentliggøres i uge 18.

Program i Randers

- Arrangement med senioridrætsnetværk i Randers den 11. maj kl. 9-12 på Naturcenteret. Senioridræt defineres som idræt for borgere i aldersgruppen +60 år, men der deltager ofte borgere, der er lidt yngre. Senioridræt er organiseret i foreningsregi. Aktiviteterne i de foreninger, der tilbyder senioridræt er varierende fra gymnastik, boldspil, styrketræning, badminton, floorball, osv. De foreninger der tilbyder senioridræt i Randers Kommune er inviteret ind i et idrætsnetværk, faciliteret af bevæg dig for livet. Der inviteres ca 15 personer til dette arrangement. Formålet med arrangementet er at udvikle samarbejde og tilbud for personer med demens i senioridræts regi.
- Tilbud om gåture med værter tirsdag den 11. maj kl. 17. fra Naturcenteret, Randers Kommune er vært med let forplejning efter gåturen.
- Møde på Naturcenteret onsdag den 12. maj kl. 14-16 med fokus på butikker/indkøb og fritidsaktiviteter. Deltagere: 3 ægtepar med demens inde på livet, formand og næstformand fra Omsorgsudvalget, Handelstandsforeningen, centerchef i Randers Storcenter. Fokus denne eftermiddag er den gode historie fra en hverdagsbutik Randers og meget gerne en butik i lokalområde i Asferg, og et fritidsarrangement (floorball) og dialog omkring hvad kan vi gøre mere af? hvilke nye veje kan vi afsøge?
- Mulighed for at borgere i Randers kommune indsender forslag til "brevkasse" via hjemmesiden på ønsker for endnu mere demensvenlighed i Kommunen.
- Presseomtale: Ægtepar der har været med i udviklingen af symbol for demensvenlighed sammen med Ældresagen, deltager forhåbentligt i TV2østjylland, eller Randers Amtsavis.

- Demenskoordinatorerne og demenskonsulent drager rundt i byen med flyers og afleverer personligt til butiksdrevende - der er særligt fokus på hverdagsbutikker, kultur og fritidsliv. Flyers omhandler kort - hvad er demens, gode råd til mødet med en person med demens, hvor kan vi få mere viden og kontaktoplysninger på demenskoordinatorer og demenskonsulent, der gerne vil formidle viden.

Ovenstående aktiviteter i Randers Kommune annonceres via hjemmeside, Facebook, Byportalen, og pressedækning.

Alle input fra demensugen indsamles og indarbejdes som input i kommende demenspolitik med tilhørende handleplaner.

Økonomi

Der er udgifter til pjecer, pressedækning og forplejning til diverse møder/ arrangementer, men afholdes indenfor rammen.

Bilag

Kompetenceløft handleplan inkl. målopfølgning

Inkluderende lokalsamfund handplan inkl. målopfølgning

Demensvenligt boligindretning handleplan inkl. målopfølgning

Demenspolitik_2017_2020_tryk

Bedre sygdomsforløb handleplan inkl. målopfølgning

Bedre støtte til pårørende handleplan inkl. målopfølgning

Punkt 45: Procedure for klagesager på omsorgsområdet

00.01.00-A26-6-21

Resume

Byrådet besluttede på mødet den 27. januar 2021, at klagestatistik skal fremlægges for omsorgsudvalget hvert kvartal. Sagsfremstillingen beskriver de forskellige typer klager, som behandles på omsorgsområdet, hvordan man skal definere en klage samt et forslag til plan for afrapportering til omsorgsudvalget.

Indstilling

Forvaltningen indstiller til omsorgsudvalget

1. at de i sagen beskrevne definitioner af klager og procedurer godkendes
2. at klagestatistikken (opgjort for hver kategori) fremlægges kvartalsvist for omsorgsudvalget
3. at ordningen evalueres efter 1 år

Beslutning

1. at godkendt. Kasper Fuhr Christensen undlader at stemme og bemærkede følgende: Det er en fejl, at klager kategoriseres efter, hvem de indleveres til. En klage skal i stedet kategoriseres efter sit indhold. Det er nødvendigt, at personale og ledere på plejehjem og i hjemmeplejen vejledes i sontringen mellem afgørelse og faktisk forvaltningsvirksomhed. Forvaltningens forslag til kategorier er præget af begrebsmæssig uklarhed.

2. at godkendt.

3. at godkendt.

Ellen Petersen deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Sagsfremstilling

Byrådet tiltrådte på det ekstraordinære møde den 27. januar 2021 kommunaldirektørens handlingsplan for Huset Nyvang.

Som et led i denne handlingsplan blev det besluttet at:

- Klager fremlægges for omsorgsudvalget kvartalsvis

På omsorgsområdet behandles løbende forskellige typer klager. Disse kan inddeles i:

1. Klage til den stedlige leder
2. Klage til borgmester/forvaltning
3. Klage over afgørelse vedr. Serviceloven § 83, 83 a, §86 mv.
4. Klage over sundhedsfaglig behandling til Styrelsen for Patientklager

Som det fremgår af ovenstående, har en borger og/eller pårørende mulighed for at klage på forskellig vis afhængigt af en klages indhold.

Det har ikke hidtil været kutyme at lave en samlet registrering af de forskellige typer klager, da de som det fremgår, behandles mange forskellige steder i omsorgsområdet.

For at kunne afreportere antallet af klager kvartalsvist til omsorgsudvalget, er der således behov for at opbygge et fælles system for registrering af de forskellige typer klager, som de forskellige sagsbehandlere indrapporterer klagerne til.

I det følgende beskrives et forslag til definition på klager, procedure og plan for fremlæggelse af klager

1. Klage til medarbejder/den stedlige leder

Medarbejderne er i det daglige i løbende dialog med borger/pårørende om udførelsen og kvaliteten af de leverede indsatser, og de har kontinuerligt fokus på kommunikationen med henblik på at forventningsafstemme med borger og pårørende. I situationer hvor borger og/eller pårørende har en oplevelse af at indsatsen ikke lever op til forventningen, indgår medarbejderen i en dialog, så der hurtigst muligt kan rettes op på

problematikken.

I visse situationer er dette dog ikke muligt. Borger/den pårørende har derfor mulighed for at indgive en klage til den stedlige leder.

Det kan for både medarbejdere og leder være vanskeligt at skelne imellem, hvornår en henvendelse er en egentlig klage og hvornår en henvendelse mere har karakter af et spørgsmål eller en undring.

En klage defineres i denne sammenhæng, som en skriftlig eller mundtlig klage indgivet til en leder, hvor en person udtrykker sin utilfredshed med et forhold, en udvikling, eller en beslutning og hvor der anmodes om undersøgelse eller påtale af et (påstået) kritisabelt, uretfærdigt eller retsstridigt forhold.

Leder er instrueret i at lægge nøje mærke til det benyttede ordvalg, og hvis ord som utilfreds, dårligt, ikke i orden mv. fremgår, skal henvendelsen typisk behandles som en klage.

Leder har pligt til at lave et kort journalnotat vedr. henvendelsen i omsorgsjournalen, hvor klagen kort beskrives.

Som udgangspunkt skal lederen altid tilbyde klageren en samtale, hvor der er mulighed for at få belyst alle vinkler af klagens indhold. Lederen udarbejder efterfølgende et journalnotat i omsorgsjournalen med et kort resume af samtalen.

Ovenstående type klager foreslås fremadrettet registreret og fremlagt for omsorgsudvalget hver 3. måned i henholdsvis februar, maj, august og november.

2. Klage til borgmester/ forvaltning

Klager til borgmester/forvaltning vil ofte være skriftlige fx via mail, men kan også være mundtlige fx vis telefonisk henvendelse. Forvaltningen vurderer i det konkrete tilfælde, hvem der skal varetage klagesagsbehandlingen og sikrer at relevante ledere og medarbejdere bliver inddraget i relevant omfang i forhold til at besvare klagen.

Alle klager besvares skriftligt, og klageren tilbydes, hvis det skønnes relevant, en samtale med deltagelse af relevante ledere og medarbejdere.

Klagerne registreres og fremlægges for omsorgsudvalget hver 3. måned i februar, maj, august og november.

3. Klage over afgørelse (Serviceloven § 83, 83 a, §86 mv.)

Klager over afgørelser i forhold til indsatser efter § 83, 83a og §86 behandles af den visiterende myndighed. Hvis myndigheden efter genbehandling af klagen giver klageren fuldt eller delvist medhold, sendes en ny afgørelse inden 4 uger efter, at klagen er modtaget.

Hvis myndigheden kun delvist kan give klageren medhold, skal klageren inden 4 uger meddele, om klagen fastholdes. Hvis klageren fastholder klagen, sendes denne inden 14 dage efter modtagelsen til Ankestyrelsen med henblik på genvurdering.

Alle klager over afgørelser registreres og fremlægges for omsorgsudvalget hvert kvartal - februar, maj, august og november

4. Klage over sundhedsfaglig behandling (Styrelsen for Patientklager)

Borger/pårørende kan klage over den sundhedsfaglige behandling til Styrelsen for Patientklager. Der kan klages over det konkrete behandlingssted og/eller konkrete sundhedspersoner - en såkaldt disciplinærklage.

Forvaltningen indsender på forespørgsel relevant journalmateriale til Styrelsen for Patientklager, som varetager sagsbehandlingen.

Alle klager registreres og fremlægges for omsorgsudvalget hvert kvartal - februar, maj, august og november.

Registrering af klager

Der føres central registrering af alle typer klager i forvaltningen. Klagerne registreres i SBSys.

Der udarbejdes et fælles skema til at registrere klagerne indeholdende punkterne:

- Type klage (Jf. punkt 1-4)

- Hvad klages der over? (Kvalitet, adfærd/kommunikation, serviceniveau, andet).

Økonomi

Der vil med opgaven være øget forbrug af administrativ tid i områderne og i forbindelse med opgørelse af klager.

Punkt 46: Lukket

27.69.04-A26-1-21

Punkt 47: Borgerrådgiverens beretning 2020

00.01.10-P20-16-21

Resume

Borgerrådgiveren har udarbejdet sin beretning for 2020. Beretningen indeholder en beskrivelse af antallet samt fordelingen af henvendelser til Borgerrådgiveren. Beretning indeholder desuden en beskrivelse af de generelle problemstillinger, der påpeges i disse henvendelser samt uddybende beskrivelse inden for de områder og afdelinger, hvor der har været flest henvendelse, eller hvor henvendelserne har haft en sådan karakter, at de efter Borgerrådgiverens opfattelse bør nævnes i årsberetningen.

Indstilling

Forvaltningen indstiller til byrådet via fagudvalgene og økonomiudvalget,

1. at beretningen tages til efterretning.

Beslutning fra Skole- og uddannelsesudvalget, 3. maj 2021, pkt. 88:

Beslutning

Udsat. Udvalget ønsker at Borgerrådgiveren deltager ifm. udvalgets kommende behandling af sagen. Ellen Petersen deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Sagsfremstilling

Borgerrådgiveren har udarbejdet sin beretning for 2020. Beretningen vedrører perioden 1. januar 2020 til 31. december 2020. Der har i perioden været 477 henvendelser til Borgerrådgiveren. Til sammenligning var der 482 henvendelser i 2019.

Der er altså tale om en stabil udvikling i det samlede antal af henvendelser.

Overvægten af henvendelser vedrører områderne Social og Arbejdsmarked med 221 henvendelser, Sundhed Kultur og Omsorg med 83 henvendelser og Børn og Skole med 75 henvendelser.

Behandling af henvendelserne

Borgerrådgiveren har besvaret 341, svarende til 71%, af henvendelserne, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

Borgerrådgiveren har i 42 af henvendelserne anmodet forvaltningen om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse. I yderligere 50 tilfælde har Borgerrådgiveren anmodet forvaltningen om at tage direkte kontakt til borgeren, for derigennem at få løst borgerens problem. Endelig har Borgerrådgiveren i 19 tilfælde hjulpet borgere med enten at få indsendt deres ansøgning, bemærkninger til en partshøring eller bemærkninger i forbindelse med, at de ønskede at klage over en afgørelse.

Henvendelsernes tema

Borgerrådgiveren har i år foretaget en mere detaljeret registrering af de klagetemaer, som borgerne anfører i de samtaler, som besvares af Borgerrådgiveren.

63 af de henvendelser, der er besvaret af Borgerrådgiveren vedrørte spørgsmål til sagsbehandlingen, mens 72 vedrørte spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren. Det er således 40 % af henvendelserne, hvor årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed, er deres manglende overblik for eller forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt eller sagsbehandlingsproceduren.

En samtale med Borgerrådgiveren, hvor forløbet gennemgås og borgeren orienteres om Borgerrådgiverens umiddelbare opfattelse, er ofte ikke tilstrækkeligt til at fjerne frustrationen eller utilfredsheden. Derfor bruger Borgerrådgiveren også en del tid på at forklare om de almindelige sagsbehandlingsregler i forhold til borgerens sag, det forventede sagsforløb i tilsvarende sager, og om hvad der kan forventes at ske fremadrettet i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren understreger, at det, der ofte virker selvfølgelig for dem, der kender systemet, kan virke fremmed og uoverskueligt for andre.

Borgerrådgiveren vil derfor opfordre til, at der udarbejdes beskrivelser af sagsproceduren og det forventede sagsforløb, og at disse gøres tilgængelige for borgerne i de berørte sagsområder. Derudover bør der, i forbindelse med samtalerne med borgerne, være afsat tid til at tale om de næste sagsbehandlingsskridt samt det samlede forventede fremadrettede sagsforløb i forhold til borgerens konkrete sag.

I de komplekse og langstrakte sagsforløb vil meget af borgerens usikkerhed omkring sagsbehandlingen og det fremadrettede forløb kunne undgås ved bedre information og inddragelse af borgerne. Desuden vil det også i de mere simple forløb give god mening af have fokus på borgerens forståelse af sagsforløbet og sagsbehandlingen.

Årsagen til borgernes utilfredshed

Borgerrådgiveren kan konstatere, at årsagerne til borgernes henvendelse stort set svarer til indholdet af beretningen for 2019.

- 17% henvendte sig på grund af lang sagsbehandling. Borgerrådgiveren gentager derfor sin opfordring til forvaltningen om, at forbedre dialogen og inddragelsen af borgerne i forbindelse med sagsbehandlingen, således at de får en forståelse for sagsforløbet og sagsbehandlingstiden i deres sag.
- 15% henvendte sig på grund af manglende svar på henvendelse. Derfor vil Borgerrådgiveren gerne gentage sin opfordring til forvaltningen om at have fokus på at få besvaret, og som minimum at kvittere for, borgernes henvendelser, således at borgerne er klar over, at deres henvendelse er modtaget og vil blive behandlet af kommunen.
- 11% henvendte sig på grund af manglende afgørelse i sagen. Borgerrådgiveren gentager derfor sin opfordring til forvaltningen om, at de er opmærksomme på, at man i de forholdsvis simple sager følger de sagsbehandlingsfrister, der er bestemt af Randers Byråd eller følger af lovgivningen. Når man så undtagelsesvist ikke kan det, bør man af egen drift orientere borgeren herom, samt oplyse hvornår afgørelsen kan forventes.

Derfor gentages opfordringen om, at forvaltningen fortsat har fokus på klagetemaerne ”manglende afgørelse”, ”lang sagsbehandling” og ”manglende svar” på henvendelse fra borgerne.

Borgerrådgiveren forslår, at forvaltningen forbedrer dialogen og inddragelsen af borgerne i forbindelse med sagsbehandlingen.

I den forbindelse er de enkelte afdelinger meget velkomne til at kontakte Borgerrådgiveren, hvis de ønsker inspiration eller råd og vejledning i forhold til at forbedre sagsbehandlingen på disse punkter eller ønsker undervisning i generelle sagsbehandlingsregler.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at såfremt forvaltningen havde forhindret den primære utilfredshed, så er det overvejende sandsynligt, at borgeren heller ikke fik anledning til at blive utilfreds med andre dele af sagsbehandlingen, sagsbehandleren eller servicen i kommunen.

Af beretningen, der er vedhæftet som bilag, fremgår en mere detaljeret beskrivelse af hvilke oplevelser, som har været den primære årsag til borgernes utilfredshed på de enkelte forvaltningsområder.

Sagen fremsendes byrådet via fagudvalgene og økonomiudvalget.

Økonomi

Der er ingen økonomiske konsekvenser ved beslutningen.

Bilag

Borgerrådgiverens beretning for 2020

Punkt 48: Gensidig orientering

00.22.00-G01-3-20

Beslutning

Taget til efterretning.

Omsorgsudvalgs mødet den 16/9-2021 fastholdes.

Ellen Petersen deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Sagsfremstilling

- Indsatser til borger i Randers Kommune med covid-19 og indsatser til borgere med senfølger efter covid-19 - vedhæftet
- Indvielse Hjælpe-middelhuset Kronjylland - vedhæftet
- Omsorgsudvalgs mødet den 16/9. Der er ældretræf denne dag. Evt. flytte udvalgsmødet til den 15/9, hvor mødet kan afholdes på Svaleparken - drøftelse

Bilag

Orientering om indsatser til borgere i Randers Kommune med Covid-19

Indsatser til borgere i Randers Kommune med senfølger efter Covid - Flowchart

indvielsen 2021 Hjælpe-middelhuset

Punkt 49: Sagstyringsliste omsorgsudvalget

00.22.04-P00-2-17

Beslutning

Taget til efterretning.

Ellen Petersen deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Sagsfremstilling

Sagsstyringsliste omsorgsudvalget. Listen er dynamisk og revideres løbende.

Bilag

Sagsstyringsliste OU 06052021