

# **REFERAT Omsorgsudvalget 2018-2021 d. 17-05-2018**

**Mødedato**    Torsdag d. 17. maj 2018 kl. 15:30

**Mødested**    Mødelokale C.3.10

## Indholdsfortegnelse

|                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Risikobaserede tilsyn på omsorgsområdet i 2017.....                                                    | 3  |
| Årsrapport forebyggende hjemmebesøg.....                                                               | 5  |
| Evaluering og udrulningsplan for arbejdet med rehabilitering på omsorgsområdet.....                    | 7  |
| Evaluering af Træningshøjskolen.....                                                                   | 9  |
| Det gode måltid.....                                                                                   | 12 |
| Frikommune - Uddybende ansøgning om tilkøbsydelser.....                                                | 13 |
| Forslag fra Kasper Fuhr Christensen, Velfærdslisten, om realistiske kørelister med tid til transport i | 15 |
| Udbud af administration af plejeboliger mm.....                                                        | 16 |
| Budgetopfølgning pr. 31. marts 2018 på omsorgsudvalgets område.....                                    | 17 |
| Budget 2019-22 på omsorgsudvalgets område.....                                                         | 20 |
| Forslag til datoer for studietur foråret 2019.....                                                     | 21 |
| Borgerrådgiverens beretning 2017.....                                                                  | 22 |

## Punkt 34: Risikobaserede tilsyn på omsorgsområdet i 2017

29.09.20-K09-1-18

### Resume

Styrelsen for patientsikkerhed har i 2017 gennemført risikobaserede tilsyn med 4 af omsorgsområdets behandlingssteder. Styrelsen har konstateret, at der på alle 4 behandlingssteder er godt styr på den sundhedsfaglige indsats, der tilbydes borgerne.

### Indstilling

Forvaltningen indstiller til omsorgsudvalget

1. at orienteringen tages til efterretning
2. at sagen sendes til orientering i ældrerådet

### Beslutning

Taget til efterretning.

Henrik Leth deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Stine Eiby deltog som stedfortræder for Leif Gade.

### Sagsfremstilling

Styrelsen for Patientsikkerhed har i 2017 ændret tilsynspraksis. Tidligere fik alle plejecentre hvert år et uanmeldt tilsyn, men denne praksis er nu ændret til, at Styrelsen gennemfører henholdsvis risikobaserede eller reaktive tilsyn. Styrelsen gennemfører tilsyn med udvalgte behandlingssteder med afsæt i en løbende vurdering af, hvor der kan være størst risiko for patientsikkerheden, og Styrelsen gennemfører reaktive tilsyn på behandlingssteder, hvor der tidligere har været problemer. Styrelsen kan desuden gennemføre reaktive tilsyn med behandlingssteder, hvor der tidligere har været problemer med patientsikkerheden eller hvor der fx har været klager i relation til patientsikkerheden.

Begge typer tilsyn gennemføres som anmeldte tilsyn. Formålet med tilsynsbesøgene er at vurdere patientsikkerheden på behandlingsstedet, samt at sikre læring hos sundhedspersonalet.

Styrelsen for Patientsikkerhed har i 2017 gennemført 4 risikobaserede tilsyn med behandlingssteder i Randers Kommune. Styrelsens vurderingen af de 4 behandlingssteder fremgår af nedenstående skema:

| Vurdering                                              | Lindevænget | Tryghedshotellet | Sygeplejen Nord | Solbakken |
|--------------------------------------------------------|-------------|------------------|-----------------|-----------|
| Ingen problemer af betydning for patientsikkerheden    | x           | x                |                 |           |
| Mindre problemer af betydning for patientsikkerheden   |             |                  | x               | x         |
| Større problemer af betydning for patientsikkerheden   |             |                  |                 |           |
| Kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden |             |                  |                 |           |

Temaet for tilsynsbesøg i 2017 var medicin håndtering og prøvesvar i patientforløb, men derudover blev generelle forhold som journalføring og hygiejne vurderet.

På Lindevænget og på Tryghedshotellet blev der ikke fundet problemer af betydning for patientsikkerheden.

På Solbakken og Sygeplejen i Nord blev der fundet enkelte mangler vedrørende journalføring, medicin håndtering og patientrettigheder. Det bør dog bemærkes at disse to tilsyn blev gennemført få uger efter et nyt journalsystem var taget i brug.

Styrelsen gav udtryk for generel tilfredshed med de sundhedsfaglige forhold på alle behandlingssteder, og den generelle vurdering er, at personalets kompetencer er styrket fx i forhold til dokumentation.

Tilsynsrapporter for hvert af de 4 behandlingssteder er vedlagt.

### Økonomi

Ingen.

## **Bilag**

Tryghedshotellet Randers Kommune - Tilsynsrapport

Sygeplejen Nord Rosenvænget - Tilsyn 23.11.2017

Solbakken - Tilsynsrapport 2017

Omrdecenter Lindevænget Tilsynsrapport juni 2017

## Punkt 35: Årsrapport forebyggende hjemmebesøg

29.09.00-P05-1-18

### Resume

*I afviklingen af forebyggende hjemmebesøg har der i 2017 været fokus på at målrette besøgene til borgere, som er i særlig risiko for at få sundhedsmæssige udfordringer samt på at nå denne målgruppe.*

### Indstilling

Forvaltningen indstiller til omsorgsudvalget

1. at orienteringen tages til efterretning
2. at sagen sendes til orientering i ældrerådet

### Beslutning

Taget til efterretning.

Henrik Leth deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Stine Eiby deltog som stedfortræder for Leif Gade.

### Sagsfremstilling

Der er i 2017 givet tilbud om forebyggende hjemmebesøg til borgerne i henhold til gældende lovgivning. Samtidig er der udarbejdet en folder, som bruges til at informere borgere, pårørende og samarbejdspartnere om de forskellige typer af forebyggende hjemmebesøg.

I det følgende beskrives de typer af forebyggende hjemmebesøg, der har været givet til borgerne.

#### Forebyggende hjemmebesøg 75-årige

Alle 75-årige har fået tilbudt ét forebyggende hjemmebesøg med henblik på at identificere de ældre, der har behov for en særlig forebyggende indsats, samt at afklare behovet for fremtidige besøg.

Når borgeren er fyldt 75 år bliver der sendt et brev med et tilbud om et forebyggende hjemmebesøg, hvor borgeren selv skal melde tilbage, hvis besøget ønskes.

Den ældre, som har sagt ja til tilbuddet, har gennem en sundhedssamtale fået vejledning om, hvordan han/hun også fremadrettet kan leve sit liv som ønsket. Den forebyggende medarbejder har fx givet vejledning om, hvad der kan lette dagligdagen, hvad der kan være med til at give øget livsglæde fx gennem tilbud i private foreninger.

#### 80-års fødselsdag og forebyggende hjemmebesøg

Når borgeren er fyldt 80 år, har han/hun modtaget et tilbud om at deltage i en 80-års fødselsdagsfest på et af områdets centre. Til fødselsdagsfesten har der været oplæg om, hvordan man kan have et godt seniorliv, og der har været præsentation af nogle af områdets tilbud.

Når borgeren er fyldt 80 år, har der desuden været givet tilbud om et årligt forebyggende hjemmebesøg

#### Forebyggende hjemmebesøg til 65 - 79-årige i særlig risiko

Borgere i alderen 65 - 79 år, som er i særlig risiko for at få nedsat social, psykisk eller fysisk funktionsevne, skal have et tilbud om et forebyggende hjemmebesøg. Det kan fx være ældre, som har mistet sin samlever eller hvor samleveren er kommet på plejehjem.

Der har i 2017 været arbejdet på at udvikle metoder til at identificere borgere i de forskellige risikogrupper, og dette arbejde fortsættes i 2018.

#### Borgere med stort behov er ofte svære at nå

Det er en generel udfordring, at borgere med stort behov for et forebyggende hjemmebesøg, ofte ikke har overskud og ressourcer til at melde tilbage, at de ønsker at få et besøg.

I 2017 været der været fokus på, hvordan vi i højere grad kan nå disse sårbare ældre, og der er blevet arbejdet med at udbrede kendskabet til tilbud om forebyggende hjemmebesøg til forskellige samarbejdspartnere. Der har i 2017 været en stigning i antallet af "bekymrings-henvendelser" fra pårørende, naboer og boligforeninger. Den konkrete henvendelse er blevet vurderet for at tage stilling til, om der skal udføres et opsøgende besøg af en forebyggende medarbejder eller en sygeplejerske, hvis borgeren allerede får kommunale indsatser.

### **Fokuspunkter i 2018**

De forebyggende medarbejdere vil også i 2018 have særligt fokus på at udvikle tilbud til borgere i forskellige risikogrupper, samt at have fokus på, hvordan vi når disse borgere.

Samtidig vil der være fokus på fortsat at udbrede kendskabet til mulighederne i de forebyggende hjemmebesøg.

### **Økonomi**

Ingen.

## Punkt 36: Evaluering og udrulningsplan for arbejdet med rehabilitering på omsorgsområdet

27.00.00-G01-36-16

### Resume

*Omsorgsområdet fremlægger en udrulningsplan for implementering af den rehabiliterende tilgang og rehabiliteringsmodel på hele udeområdet. Planen indeholder bl.a. etablering af tre nye borgerteams, som skal varetage borgerforløb af op til 12-ugers varighed. En proces for dannelse af teamstrukturer på tværs faggrupper og kompetenceudviklingstiltag. Udrulningsplanen kommer på baggrund af erfaringer fra pilotforsøg fra et udedistrikt og et plejecenter, som begge blev afsluttet i februar i år og grundigt evalueret. Evalueringen præsenteres ligeledes.*

*I foråret 2019 vil udvalget også få præsenteret en udrulningsplan for plejecentrene.*

### Indstilling

Forvaltningen indstiller til omsorgsudvalget,

1. at evalueringen af pilotforsøgene tages til efterretning
2. at det etableres borgerteams i de tre områder.
3. at der ansættes en implementeringsleder i 2 år til etablering og udrulning af borgerteams.
4. at borgerens videre forløb i hjemmeplejen fortsætter i tværfaglige teams i udeområdet
5. at der i borgerens tværfaglige forløb er mulighed for at udlevere hjælpemidler, der kan understøtte rehabiliteringen for den enkle borger.

### Ældrerådet, 9. maj 2018, pkt. 50:

Omsorgschef Lene Jensen, AC-konsulent Dorthe Høeg Hansen, udviklingskonsulent Anne Louise Nielsen og faglig koordinator Louise Hauton, Træningshøjskolen, deltog i punktets behandling.

Ældrerådet takker for gennemgangen og tager orienteringen til efterretning.

Ældrerådet er fuld af beundring og ros for indsatsen.

Afbud: Jørgen Gammelby, Leif Aaby og Steen Baunsgaard samt Huuse Sørensen.

### Beslutning

Godkendt.

Henrik Leth deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Stine Eiby deltog som stedfortræder for Leif Gade.

### Sagsfremstilling

Omsorgsområdet har udarbejdet en udrulningsplan for implementering af den rehabiliterende tilgang og ensrettet struktureret model for borgerforløb på hele udeområdet. Implementeringen skal sikre en kvalitetsudvikling, hvor der arbejdes systematisk med borgerens ønsker, ressourcer og behov og mulighed for at være aktiv deltagende i egen hverdag. Planen skal ligeledes på sigt være med til skabe et økonomisk potentiale til at hjælpe flere borgere.

Planen indeholder forslag omkring:

- Etablering af tre borgerteams i hvert af de tre områder nord, syd og vest. Nyvisiterede borgere og eksisterende borgere, som er motiverede herfor, vil i borgerteamet modtage et afgrænset forløb op til 12-ugers varighed. Fokus er på afklaring og udvikling af borgerens samlede funktionsevne ud fra den enkeltes borgers ønsker, ressourcer og behov. Forløbet vil erstatte hverdagstræningen.
- Igangsættelse af en proces for tværfagligt samarbejde i hele udeområdet, hvor SOSU-personale (i distrikterne), sygeplejen og træning-og aktivitetsområdet samt visitationsenheden arbejder omkring de samme borgere.
- Kompetenceudvikling ift. den rehabiliterende tankegang, borgeren som samarbejdspartner samt tværfagligt samarbejde omkring borgerens individuelle mål.
- Tæt opfølgning på en let og hurtig sagsgang ift. hjælpemidler i implementeringsperioden, herunder mulighed for udlån af hjælpemidler i de tre borgerteams.

Der lægges op til en implementeringsperiode, der løber fra august 2018 og ca. 2 år frem til september 2020. Implementering sker områdevis, hvor der startes ud i område nord, herefter i område vest og til sidst i syd.

### *Baggrund og pilotforsøg*

Udvalget behandlede første gang en rehabiliteringsmodel for borgerforløb på omsorgsområdet i efteråret 2016. Siden er modellen afprøvet dels i Bakkegården/Rosenvænget ved et 12-ugers tværfagligt forløb og på plejecentret Svaleparken. Begge forsøg sluttede i februar 2018 og er evalueret. Udrulningsplanen bygger på erfaringer fra Bakkegården/Rosenvænget og fra andre kommuner. Til foråret 2019 vil omsorgsområdet præsentere en udrulningsplan for plejecentre, som bygger på evalueringen fra Svaleparken.

Evalueringerne af pilotprojekterne på Bakkegården/Rosenvænget og på Svaleparken viser, at de rehabiliterende indsatser, det tværfaglige samarbejde og den fælles model har betydet, at flere af borgerne oplever, at de har forbedret deres funktionsevne og fået det bedre i hverdagen. Borgernes mål har i perioden været meget beskudne og har handlet meget om at kunne gøre noget af det, som de tidligere har været vant til i hverdagen eksempelvis handle ind, gå en tur mv.

Begge evalueringer kan læses som bilag til sagen ligesom de enkelte elementer i udrulningsplanen er uddybet i et notat.

## **Økonomi**

For at sikre en hurtig og effektiv implementering af udrulningsplanen over de kommende 2 år, er der optimalt set behov for en startinvestering i implementeringsperioden. Det vurderes, at der bl.a. skal sættes midler af til implementeringsleder i 2 år, kompetenceudvikling og understøttelse i udeområdet, ekstra tid til borgerrettede indsatser i borgeteamene, ekstra hjælpemidler samt teamkoordinering. Samlet vurderes det til en udgift på ca. 7 mio. kr. i hele implementeringsperioden.

Omsorgsområdet vil henover sommeren 2018 se på mulighederne for at hente midler til dette formål via omsorgsområdets puljer (ældre- og værdighedsmidler m.m.).

Hvis der ikke er mulighed for at hente midler af denne vej fremlægges det i forbindelse med budgetforhandlingerne.

## **Videre proces**

Omsorgsudvalget vil få en status på implementeringen i løbet af 2019.

## **Bilag**

Samlet evaluering - Bakkegården-Rosenvænget

Samlet-evaluering-Svaleparken

Forslag til udrulning af rehabiliteringsmodel på omsorgsområdet 3

Høringssvar fra Sektor-MED omsorg

## Punkt 37: Evaluering af Træningshøjskolen

29.00.00-G01-42-16

### Resume

*Forvaltningen har i samarbejde med Træningshøjskolen udarbejdet en evaluering af stedet, der bl.a. viser at borgerne genvinder/øger deres funktionsevne og har et noget mindre behov for kommunal hjælp efterfølgende. Forvaltningen lægger op til, at Træningshøjskolen bliver et permanent tilbud. Træningshøjskolen vil arbejde for at forkorte opholdstiden og styrke overgangen til eget liv tidligere i forløbet, hvor nogle borgere i stedet kan fortsætte med træningssessioner efter endt ophold.*

*Forvaltningen lægger derfor op til at spørgsmålet omkring en evt. udvidelse afventer og behandles i den kommende ældreboligplan.*

### Indstilling

Forvaltningen indstiller til omsorgsudvalget,

1. at Træningshøjskolen bliver et permanent tilbud.
2. at spørgsmålet omkring antal pladser på Træningshøjskolen behandles i den kommende ældreboligplan.

### Ældrerådet, 9. maj 2018, pkt. 44:

Faglig koordinator Louise Hauton, Træningshøjskolen, omsorgschef Lene Jensen, AC-konsulent Dorthe Høeg Hansen og udviklingskonsulent Anne Louise Nielsen deltog i punktets behandling.

Ældrerådet takker for gennemgangen og tager orienteringen til efterretning med bemærkning om, at man tilslutter sig forslaget om at gøre Træningshøjskolen til et permanent tilbud, da det er et virkeligt godt tilbud.

Ældrerådet roser både initiativet og indsatsen.

Afbud: Jørgen Gammelby, Leif Aaby og Steen Baunsgaard samt Huuse Sørensen.

### Beslutning

Godkendt.

Henrik Leth deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Stine Eiby deltog som stedfortræder for Leif Gade.

### Sagsfremstilling

Forvaltningen og Træningshøjskolen har i samarbejde udarbejdet en evaluering af tilbuddet.

Evalueringen viser i hovedtræk:

- At Træningshøjskolen arbejder efter den rehabiliterende tankegang, hvor personale og borger fastsætter individuelle mål for opholdet. Borgerne og personalet har en fælles hverdag, hvor de spiser, træner og laver forskellige aktiviteter sammen. Styrken ved Træningshøjskolen er, at personalet og borgerne får tætte relationer og i samarbejde kan tilpasse træningens indhold og intensitet i takt med borgerens udvikling/plejebestand og mulighed for deltagelse i hverdagens aktiviteter.
- At borgerne på Træningshøjskolen øger eller genvinder funktionsevnen efter et ophold på Træningshøjskolen.
- At størstedelen af borgere, som kommer på Træningshøjskolen har haft et pludseligt funktionstab på grund af fald/brud og kommer ifm. med en sygehusindlæggelse.

- At behovet for hjælp reduceres: Borgernes behov for hjemmehjælp reduceres i gennemsnit med ca. 9 timers hjemmehjælp fra de visiteres ind på Træningshøjskolen til de kommer hjem. Effekten ses fortsat efter 3 måneder. Det er dog svært at estimere den præcise økonomiske effekt i kroner og øre, da den er afhængig af, hvordan forløbet ville have været i eget hjem, opholdstiden samt behov for hjemmehjælp både under og efter opholdet. Og på grund af det faktum, at en del borgere kommer med et mere pludseligt funktionstab.
- At der er en meget høj brugeroplevet tilfredshed med og udbytte af Træningshøjskolen. Især trygheden ved at være tæt på personalet samt de sociale rammer fremhæves i borgerinterviews.

Træningshøjskolen ligger på center Åbakken og åbnede i slutningen af marts 2016 efter en udvalgsbeslutning. Den ligger i en tidligere bo-enhed med 10 boliger, der er placeret rundt om et stort fællesrum, som udgør rammen for livet på Træningshøjskolen. Herudover er der varmvandsbassin og træningsmuligheder i kælderen. På Træningshøjskolen tilbydes borgere fra omsorgsområdet et afgrænset ophold med fokus på træning i hverdagens aktiviteter.

På 2 år har der været 115 borgere igennem, belægningsprocenten er højere i 2017 end forventet. Til gengæld er opholdslængde også lidt længere end forventet.

*Tabel 1: Nøgletal*

|                                    | Forventede måltal i perioden | Faktisk måltal – beregnet for et år |
|------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|
| Belægningsprocent                  | 80%                          | 82 %*                               |
| Antal borgere                      | 83                           | 65**                                |
| Gennemsnitlig opholdslængde i uger | 5                            | 6,6***                              |

Note: \*beregnet på baggrund 2017. \*\*beregnet på baggrund af belægningsprocent for 2017 og gennemsnitlig opholdslængde for hele perioden til 31. marts 2018.

\*\*\*beregnet på baggrund af alle borgere, som har afsluttet ophold senest 31. marts 2018.

#### *Anbefalinger:*

Forvaltningen lægger op til, at Træningshøjskolen videreføres. Evalueringen viser, at der både er et fagligt og økonomisk perspektiv i at tilbyde borgere med et stort funktionstab og (midlertidigt) stort plejebæhov et intensivt ophold. Når det tværfaglige personale er rundt om borgeren hele tiden, kan der hurtigt iværksættes genoptræning og hverdagsrehabilitering. Herudover giver det sociale liv og fællesskab på Træningshøjskolen også nogle muligheder for borgere, som vil have gavn af at komme ud af vante rammer og få et løft i funktionsevne - både fysisk og socialt.

Træningshøjskolen vil styrke overgangen til eget liv i hjemmet tidligere ved, at nogle borgere kommer tidligere hjem men til gengæld har en tilknytning til Træningshøjskolen i længere tid. F.eks. ved at deltage i træningssessioner på Træningshøjskolen og via telefonisk kontakt og besøg i hjemmet. På den måde kan der skabes et øget "flow" af borgere, som alt andet lige også vil øge de økonomiske gevinster af Træningshøjskolen.

Set i betragtning af Træningshøjskolens størrelse med 10 pladser, er der en relativ høj belægningsprocent. Isoleret set kan der være behov for flere pladser på Træningshøjskolen. Forvaltningen anbefaler dog at afvente en evt. udvidelse til se effekten af ovenstående, den generelle udrulning af rehabiliteringsindsatsen (jf. sag på dagsordenen) og en samlet analyse af midlertidige pladser. Samlet lægger forvaltningen op til at behandle spørgsmålet ifm. med den kommende ældreboligplan.

## **Økonomi**

Træningshøjskolen finansieres indenfor omsorgsområdets samlede budget og har et budget på ca. 6 mio. kr., hvoraf ca. 4,5 mio. er lønudgifter. Arbejdet med at skabe et større flow finansieres indenfor den økonomiske ramme af Træningshøjskolen.

Da Træningshøjskolen blev etableret, blev det vurderet, at nettogevinsten vil være 2,1 mio. kroner årligt. Som beskrevet tidligere er der stærke indikationer af økonomiske gevinster ved Træningshøjskolen, men det er svært at dokumentere den præcist.

### **Videre proces**

Behov for evt. flere pladser på Træningshøjskolen behandles i den kommende ældreboligplan. Herudover vil forvaltningen følge tiltagene ift. at skabe et større flow på Træningshøjskolen.

### **Bilag**

Evaluerings af Træningshøjskolen 2018

Høringssvar Sektor-MED Omsorg

## Punkt 38: Det gode måltid

00.22.04-A00-1-18

### Indstilling

Forvaltningen indstiller til omsorgsudvalget

1. at orienteringen tages til efterretning.

### Beslutning

Taget til efterretning.

Henrik Leth deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Stine Eiby deltog som stedfortræder for Leif Gade.

### Sagsfremstilling

Ernæringsleder Synnøve Kalve Lindholm, aktivitetsmedarbejder Tine Rolap og Laura Linhave deltager med oplæg om "det gode måltid". Hvordan hjælper vi med understøtte afdelingerne og skabe nogle gode og stimulerende måltidssituationer der styrker appetitten og dermed borgerens livskvalitet, samt hvad måltidsværter har af betydning for det gode måltid.

## Punkt 39: Frikommune - Uddybende ansøgning om tilkøbsydelser

00.16.00-P08-1-16

### Resume

*Randers Kommune deltager i frikommuneforsøg om ekstra tilkøb fra hjemmeplejen, hvor borgeren har mulighed for at købe ekstra ydelser. Forsøget skal startes op til oktober 2018 og inden skal Randers Kommune indsende en uddybende ansøgning til Ældreministeren. Sager om frikommuneforsøg er begæret i Byrådet.*

### Indstilling

Forvaltningen indstiller til byrådet via omsorgsudvalget og økonomiudvalget

1. at vedlagte uddybende ansøgning om opstart af frikommuneforsøg for tilkøb af hjemmepleje afsendes til Ældreministeren.

### Beslutning

Indstilles godkendt.

Kasper Fuhr Christensen stemmer imod. Velfærdslisten vil ikke være med til at indføre mere brugerbetaling.

Det er glidebane, der risikerer at fjerne hele grundlaget for vores fælles velfærd. Der er brug for flere medarbejdere på området - ikke mere brugerbetaling og privatisering

Henrik Leth deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Stine Eiby deltog som stedfortræder for Leif Gade.

### Sagsfremstilling

*Baggrund:*

Byrådet har i november 2016 efter indstilling fra det daværende sundheds- og omsorgsudvalg besluttet, at Randers Kommune deltager i frikommuneforsøg om bedre sammenhæng i sundhedsvæsenet, herunder forsøg med tilkøb af ydelser i hjemmeplejens regi. Randers Kommune indgår i et frikommunenetværk sammen med Esbjerg, Aarhus, Odense og København i dette forsøg. Forsøget skal sættes i gang senest 1. oktober 2018 og evalueres i 2020 af VIVE (Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd).

*Uddybende ansøgning til frikommuneforsøg om tilkøbsydelser:*

Hver kommune skal - til ældreministeriet - sende en uddybende ansøgning, der behandler forskellige elementer i forsøget:

- Karakteren af de ydelser, der tilbydes:

Omsorgsområdet lægger op til, at der bredt set kan tilbydes ydelser inden for hjemmeplejens regi - både tilkøb af ekstra hjælp af det borgeren allerede får ("merkøb") og anden form for hjælp, som borgeren efterspørger ("tilkøb"). Dette under hensyntagen til, at personalet med rimelighed kan løse opgaven, overholde arbejdsmiljøregler m.m. Samt under forudsætning af at medarbejderne har tid til at udføre opgaven, idet visiteret hjælp selvfølgelig altid har første prioritet.

- Målgruppen for forsøget:

Det er givet fra lov om frikommuneforsøg, at målgruppen er borgere, der modtager hjælp efter Servicelovens § 83. Det er både borgere på plejecentre og i "fritvalgs"-området. Forvaltningen forventer dog, at det primært vil være borgere i fritvalgs-området, der vil benytte sig af muligheden.

- Pris og afregning af ydelserne:

Forvaltningen har beregnet priser for ordningen ud fra frikommunens krav. Priserne skal i nogle tilfælde pålægges moms, ud fra en afgrænsning der er foretaget af SKAT. Borgeren må ikke betale højere pris end kommunens udgift, prisen må ikke påføre private leverandører urimelig konkurrence og prissætningen skal overholde momsreglerne.

Timepris for dagtid (hverdage 7 - 17):

1 time ekskl. moms: 310 kr.

1 time inkl. moms: 388 kr.

Timepris for aften (17-23) og weekend:

1 time ekskl. moms: 418 kr.

1 time inkl. moms: 523 kr.

Af den uddybende ansøgning fremgår endvidere, at tilkøb kun kan ske på borgerens initiativ, og at borgeren gøres opmærksom på, om der er mulighed for at få hjælpen uden betaling. Omsorgsområdet lægger op til en effektiv administration af tilkøb. Det indebærer at tilkøb bestilles direkte fra borger til hjemmeplejen og planlægges i det enkelte distrikt/center.

· Forholdet mellem tilkøbsydelser og visiterede ydelser:

Der har i Randers Byråd været bekymring om, at muligheden for tilkøb af ydelser kunne føre til nedskæringer, og at borgernes retssikkerhed kunne stilles ringere. Denne bekymring indgår også i ministeriets krav om uddybende ansøgning. Omsorgsområdet imødegår denne risiko ved at tilkøb sker direkte i hjemmeplejen, at borgerne oplyses om at de bør udnytte evt. muligheder for at søge om hjælp, og at borgeren gøres tydeligt opmærksom på prisen for at tilkøbe hjælp. Som ekstra kontrol gennemføres audit på alle tilkøb for at undersøge, om borgeren kunne have fået en tilsvarende ydelse visiteret.

Næste skridt og implementering.

Omsorgsområdet arbejder med implementering internt i distrikter og på centre ift. nærmere konkretisering og udmøntning samt at udarbejde en pjece til borgerne. Såfremt det godkendes, at ansøgningen afsendes til ministeriet, vil omsorgsområdet igangsætte forsøget, når ældreministeriet har godkendt ansøgning - senest første oktober 2018.

Tilkøb af hjemmepleje har været afprøvet i det tidligere frikommuneforsøg fra 2012 til 2015. Erfaringerne fra dette forsøg er, at det var relativt få borgere, der efterspurgte tilkøb. På den baggrund forventer omsorgsområdet ikke den allerstørste volumen.

Sagen sendes til høring i Ældreråd, Handicapråd og Sektor-MED omsorgsområdet.

## **Økonomi**

Der er ingen økonomiske konsekvenser af forsøget, da prisen for tilkøbsydelserne skal modsvare kommunens udgifter.

## **Bilag**

Randers Kommunes uddybende ansøgning til frikommuneforsøg

## **Punkt 40: Forslag fra Kasper Fuhr Christensen, Velfærdslisten, om realistiske kørelister med tid til transport i hjemmeplejen**

00.01.00-G01-38-18

### **Indstilling**

Sagen forelægges byrådet.

#### **Byrådet, 26. februar 2018, pkt. 119:**

Efter aftale med Kasper Fuhr Christensen udsættes punktet til byrådsmødet den 23. april.

Henrik Leth deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Rikke Schneider deltog som stedfortræder for Daniel Madié.

Stine Eiby deltog som stedfortræder for Liselotte Frier Pedersen.

#### **Omsorgsudvalget, 22. marts 2018, pkt. 29:**

Udsat. Sagen sendes til høring i sektor-MED på omsorgsområdet.

Høringssvar fra sektor-MED omsorgsområdet vil blive fremlagt på mødet. Sektor-MED omsorg holder møde den 14. maj 2018.

### **Beslutning**

Kasper Fuhr Christensen trækker forslagene med henvisning til Sektor-MED Omsorg's udtalelse.

Henrik Leth deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Stine Eiby deltog som stedfortræder for Leif Gade.

### **Sagsfremstilling**

Kasper Fuhr Christensen, Velfærdslisten, fremsender i mail af 14. februar 2018 følgende:

"Medarbejderne på ældreområdet har travlt. Alt for travlt. Det oplevede Velfærdslisten spidskandidat, Kasper Fuhr Christensen, da han var i praktik i hjemmeplejen. I dagsplanen stod der, at de skulle hjælpe en borger med bad fra 11 til 11.20, men de skulle være det næste sted allerede kl. 11.15. I planen var der heller ikke afsat tid til kørsel.

På et valgmøde på Social- og Sundhedsskolen i Paderup blev politikere fra alle byrådets partier og lister konfronteret med problemet med urealistiske kørelister, hvor der ikke er afsat tid til transport. Alle partier og lister lovede, at de ville arbejde for realistiske kørelister, og at der skal være afsat tid til transport.

Nu er det tid til at gøre noget ved det!

Derfor foreslår Velfærdslisten, at omsorgsudvalget og byrådet beslutter følgende:

1. De kørelister, der anvendes i hjemmeplejen, skal være realistiske, og der skal være afsat tid til transport.
2. Forvaltningen skal fremlægge en plan for, hvordan beslutningen ovenfor udmøntes."

### **Bilag**

Realistiske kørelister i hjemmeplejen

kørelister

Opdateret redegørelse - Realistiske kørelister i hjemmeplejen

Høringssvar fra Sektor-MED omsorg

## **Punkt 41: Udbud af administration af plejeboliger mm.**

88.12.00-A26-1-18

### **Resume**

*Randers Kommune har udliciteret administrationen af kommunens ældre- og plejeboliger. Denne aftale udløber den 31. december 2018.*

### **Indstilling**

Forvaltningen indstiller til omsorgsudvalget

1. at omsorgsudvalget tager til efterretning, at administration af plejeboliger mm. genudbydes.

### **Beslutning**

Godkendt.

Henrik Leth deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Stine Eiby deltog som stedfortræder for Leif Gade.

### **Sagsfremstilling**

Administration af kommunens plejeboliger mm. udføres i dag efter udbud af et boligselskab. Det seneste udbud blev gennemført i 2012.

Opgaven omfatter pt. ca. 1.400 boliger, og der er både tale om plejeboliger, ældreboliger med mulighed for kald og forskellige boliger på det sociale område.

Opgaven er udbudspligtig, og der er tale om et EU udbud.

Leverandøren skal varetage arbejdet med lejekontrakter, syn ved flytning, rekvirering af håndværkere, opkrævning af husleje, deltagelse i beboerdemokrati, afdelingsbudgetter og -regnskaber mm.

Leverandøren opkræver med den gældende kontrakt for denne opgave 2.040 kr. per lejemål per år (regnskab 2017), inkl. moms, som afholdes over huslejen. Det udgør en årlig omsætning på ca. 3 mio. kr.

Omsorg er i samarbejde med Ejendomsservice, Socialområdet og Indkøbskontoret i færd med at udarbejde udbudsmaterialet, som vil blive forelagt Omsorgsudvalget til godkendelse.

Der arbejdes med udgangspunkt i udbudsmaterialet fra 2012, med tilpasninger pga ændret lovgivning mm. Der lægges op til at opgaven tildeles det økonomisk mest fordelagtige tilbud, og at pris og kvalitet indgår ved tildelingen med hver 50 %.

### **Økonomi**

Ingen.

### **Videre proces**

Udbudsmaterialet forelægges til godkendelse - og for bemyndigelse til forvaltningen for den videre proces - for omsorgsudvalget på mødet den 7. juni.

# Punkt 42: Budgetopfølgning pr. 31. marts 2018 på omsorgsudvalgets område

00.30.00-S00-2-18

## Resume

*Som led i økonomistyringen har forvaltningen udarbejdet budgetopfølgning og forventet regnskab pr. 31. marts 2018. Opfølgningen indeholder en redegørelse for det forventede regnskabsresultat på drift og anlæg. Derudover redegøres der for bevillingsansøgninger for 2018-21. Resultatet af udvalgets budgetopfølgning vil indgå i præsentationen af kommunens samlede økonomi, som forelægges byrådet den 11. juni 2018.*

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til omsorgsudvalget,

1. at der gives tillægsbevillinger til service på 1,25 mio. kr. vedr. efterregulering af demografi
2. at der gives anlægsbevillinger på 1,84 mio. kr. (rådighedsbeløb er tidligere givet)
3. at der foretages omplaceringer på - 125.500 kr. som vedrører overførsel til Miljø- og teknikudvalget/Ejendomsservice
4. at budgetopfølgningen godkendes

## Beslutning

Godkendt.

Henrik Leth deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Stine Eiby deltog som stedfortræder for Leif Gade.

## Sagsfremstilling

Forvaltningen har på baggrund af forbruget pr. 31. marts 2018 udarbejdet et skøn for regnskabsresultatet for 2018 på udvalgets område.

På udvalgsmødet den 22. marts behandlede udvalget forslag til handleplan for økonomisk genopretning af økonomien på omsorgsområdet på baggrund af et forventet underskud i 2018 på ca. 12 mio. kr. foruden at aftaleenheder med underskud i 2017 havde overført ca. 3 mio. kr. i underskud, altså en forventet ubalance på ca. 15 mio. kr.

Det er fortsat forvaltningens opfattelse at der må forventes et underskud i denne størrelsesorden, men som følge af efterregulering af demografi på 1,2 mio. kr., et ikke-disponeret beløb på 800.000 kr. vedr. ældremilliarden samt forventede overførsler på aftaleenheder og projekter, forventes det samlede underskud i 2018 at blive på ca. 11 mio. kr. Hertil kommer et forventet underskud vedr. ældreboliger på ca. 4,5 mio. kr., primært som følge af forbrug af tidligere hensatte midler til vedligeholdelse mv. Endelig trækker i modsat retning en ikke-budgetteret indtægt vedr. særligt dyre enkeltsager på 800.000 kr.

Samlet set forventes der således på nuværende tidspunkt et underskud på 14,7 mio. kr. i 2018; fra 2017 var der overført 3,3 mio. kr. primært vedr. projekter, hvorfor der må forventes en negativ overførsel på 7,6 mio. kr. fra 2018 til 2019 vedr. serviceudgifter og et underskud på 3,8 mio. kr. vedr. ældreboliger og særligt dyre enkeltsager.

I det følgende ses talopgørelsen mere skematisk og der gives uddybning af ovennævnte:

## Drift:

*Skattefinansieret drift*

| Mio. kr.                            | Opr. budget (1) | Korr. budget ex overf. (2) | TB og OMP 31/3 (3) | Korr. budget eks overf. inkl. TB 31/3 (4) = 2+3 | Forventet regnskab (5) | Årets resultat (afvigelse) (6) = 5-4 | Overf. fra 2017 (7) | Forv. overf. til 2019 i alt (8)=6+7 |
|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|--------------------|-------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|
| <b>Omsorgsområdet</b>               |                 |                            |                    |                                                 |                        |                                      |                     |                                     |
| 1.1 Pleje, omsorg, genoptræning mv. | 761,6           | 761,9                      | 1,1                | 763,0                                           | 772,5                  | 9,5                                  | -3,5                | 6,0                                 |
| 1.2 Hjælpe midler og rådgivning     | 65,0            | 65,0                       | 0,0                | 65,0                                            | 65,8                   | 0,8                                  | 0,2                 | 1,0                                 |
| 1.3 Plejevederlag                   | 4,3             | 4,3                        | 0,0                | 4,3                                             | 4,8                    | 0,6                                  | 0,0                 | 0,6                                 |
| <b>Service rammen i alt</b>         | <b>830,8</b>    | <b>831,2</b>               | <b>1,1</b>         | <b>832,3</b>                                    | <b>843,1</b>           | <b>10,9</b>                          | <b>-3,3</b>         | <b>7,6</b>                          |

(- angiver mindreforbrug i kolonne 6-8)

Budgetopfølgningen udviser et forventet underskud på ca. 9,5 mio. kr. vedr. aftaleenheder/institutioner samt fællesudgifter, 0,8 mio. kr. vedr. hjælpemidler, primært handicapbiler samt et underskud på ca. 0,6 mio. kr. vedr. plejevederlag; i disse tal er indarbejdet tillægsbevillingerne og omplaceringerne, nævnt herunder.

### Tillægsbevillinger og omplaceringer

#### Tillægsbevillinger

Der skal ske en efterregulering af demografien på omsorgsområdet på 1.250.000 kr. som følge af at der pr. 1. januar 2018 var lidt flere ældre end forventet i befolkningsprognosen, hvilket bevirker at demografireguleringen øges med det nævnte beløb.

#### Budgetomplaceringer

I forbindelse med at Gjerlev Borgerhus ibrugtages i 2018 skal der ske en omplacering af midler, der hidtil har været anvendt på Gjerlev-centret, som nu vil være i borgerhuset - der overføres i den forbindelse 125.500 kr. til Miljø- og teknikudvalget

### Indkomstoverførsler og ældreboliger

| Mio. kr.                     | Opr. budget (1) | Korr. budget ex overf. (2) | TB og OMP 31/3 (3) | Korr. budget eks overf. inkl. TB 31/3 (4) = 2+3 | Forventet regnskab (5) | Årets resultat (afvigelse) (6) = 5-4 | Overf. fra 2017 (7) | Forv. overf. til 2019 i alt (8)=6+7 |
|------------------------------|-----------------|----------------------------|--------------------|-------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|
| <b>Omsorgsområdet</b>        |                 |                            |                    |                                                 |                        |                                      |                     |                                     |
| 1.4 Ældreboliger             | -35,1           | -35,3                      | 0,0                | -35,3                                           | -30,7                  | 4,6                                  | 0,0                 | 4,6                                 |
| 1.5 Særligt dyre enkeltsager | 0,0             | 0,0                        | 0,0                | 0,0                                             | -0,8                   | -0,8                                 | 0,0                 | -0,8                                |
| <b>Driftsudgifter i alt</b>  | <b>-35,1</b>    | <b>-35,3</b>               | <b>0,0</b>         | <b>-31,6</b>                                    | <b>-31,5</b>           | <b>3,8</b>                           | <b>0,0</b>          | <b>3,8</b>                          |

Der forventes i 2018 et underskud vedr. ældreboliger på ca. 4,5 mio. kr., som primært vedrører forbrug af hensættelser fra tidligere år samt at der budgetmæssigt er sket en for stor fremskrivning af de forventede huslejeindtægter.

### Skattefinansieret anlæg:

| Mio. kr.                    | Opr. budget (1) | Korr. budget ex overf. (2) | TB og OMP 30/6 (3) | Korr. budget eks overf. inkl. TB 31/3 (4) = 2+3 | Forventet regnskab (5) | Årets resultat (afvigelse) (6) = 5-4 | Overf. fra 2017 (7) | Forv. overf. til 2019 i alt (8)=6+7 |
|-----------------------------|-----------------|----------------------------|--------------------|-------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|
| Skattefinansieret anlæg     | -0,4            | -0,4                       | 0,0                | -0,4                                            | 3,7                    | 4,1                                  | -4,1                | 0,0                                 |
| Ældreboliger                | 19,4            | 19,4                       | 0,0                | 19,4                                            | 21,3                   | 1,9                                  | -1,9                | 0,0                                 |
| <b>Anlægsudgifter i alt</b> | <b>19,0</b>     | <b>19,0</b>                | <b>0,0</b>         | <b>19,0</b>                                     | <b>24,9</b>            | <b>6,0</b>                           | <b>-6,0</b>         | <b>0,0</b>                          |

(- angiver mindreforbrug i kolonne 6-8)

Det forventes at de vedtagne anlægsprojekter afsluttes i løbet af året og at forbruget svarer til restbudgetterne.

### Status på handleplaner:

Der er ikke udarbejdet handleplaner for de aftaleenheder, der har overført underskud fra 2017 til 2018, men forvaltningen følger økonomien tæt, hvilket også fremgår af de redegørelser, der i såvel efteråret 2017 som her i 2018 er udarbejdet og fremlagt for Byrådet.

## Økonomi

Nedenstående tabel viser de samlede bevillingsmæssige ændringer på omsorgsudvalgets område som følge af budgetopfølgningen. De bevillingsmæssige ændringer udgør 1.130,000 kr. i hvert af årene 2018-21.

I forventningerne til regnskabet er der taget højde for de bevillingsmæssige ændringer, som følger af budgetopfølgningen.

Tabel: Tillægsbevillingsansøgninger pr. 31. marts 2018

|                 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------|------|------|------|------|
| Serviceudgifter | 1,13 | 1,13 | 1,13 | 1,13 |
| I alt drift     | 1,13 | 1,13 | 1,13 | 1,13 |

## Punkt 43: Budget 2019-22 på omsorgsudvalgets område

00.30.00-S00-5-18

### Resume

Budgetproceduren for budget 2019-2022 giver fagudvalgene mulighed for at drøfte forslag til budgettet, som udvalget ønsker fremsendt til de kommende budgetdrøftelser. Det foreslås derfor, at Omsorgsudvalget drøfter eventuelle ønsker, som udvalget ønsker fremsendt til de kommende budgetdrøftelser. Forvaltningen har udarbejdet forslag på baggrund af tidligere drøftelser og ønsker.

### Indstilling

Forvaltningen indstiller til Omsorgsudvalget,

1. at udvalget drøfter eventuelle forslag, der ønskes fremsendt til budgetdrøftelserne vedrørende budget 2019-2022

### Beslutning

Drøftet.

Bilag rettes til i forhold til drøftelsen og der undersøges nærmere i forhold til centralisering af aflastningsboligerne.

Henrik Leth deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Stine Eiby deltog som stedfortræder for Leif Gade.

### Sagsfremstilling

I budgetproceduren for udarbejdelsen af budget 2019-2022 har fagudvalgene mulighed for at fremlægge eventuelle prioriterede forslag til budgettet, som ønskes fremsendt til budgetdrøftelserne.

I lighed med tidligere år vil det enkelte fagudvalg kunne fremlægge forslag, som udvalget ønsker skal indgå i de politiske forhandlinger om Budget 2019-2022. Disse forslag kan fremsendes sammen med forvaltningens bidrag til basisbudgettet.

Eventuelle ønsker til udvidelser bør som udgangspunkt ledsages af forslag til finansiering indenfor eget fagudvalg.

Disse kan fremsendes sammen med ønsker til udvidelser.

Det foreslås, at Omsorgsudvalget indleder sine drøftelser af eventuelle forslag til Budget 2019-2022, som udvalget ønsker fremsendt til de kommende budgetdrøftelser.

Forvaltningen har på baggrund af tidligere drøftelser og ønsker udarbejdet vedhæftede notat.

De endelige forslag skal afleveres til Budgetkontoret senest 28. juni 2018.

### Økonomi

På baggrund af drøftelserne i udvalget Forvaltningen udregner forvaltningen efterfølgende de økonomiske konsekvenser for de forslag, som udvalget vælger at fremsende til budgetdrøftelserne.

### Bilag

Budgetønsker 2019-22 Omsorgsudvalget

## **Punkt 44: Forslag til datoer for studietur foråret 2019**

00.05.11-G01-3-18

### **Indstilling**

Forvaltningen indstiller til omsorgsudvalget

1. at beslutte datoer for studietur i foråret 2019

### **Beslutning**

Uge 15 (8/4-12/4) planlægges studietur for omsorgsudvalget.

Henrik Leth deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Stine Eiby deltog som stedfortræder for Leif Gade.

### **Sagsfremstilling**

Omsorgsudvalget besluttede på deres opstartsseminar at forvaltningen skulle kigge på mulige datoer og destinationer for studietur i foråret 2019.

Mulige datoer forår 2019:

Onsdag den 13/3-fredag den 15/3

Uge 15 (8/4-12/4)

Onsdag den 8/5-fredag den 10/5

Uge 23 (3/6-7/6)

Når datoer er besluttet arbejder forvaltningen videre med forslag til destinationer som fremlægges for udvalget.

# Punkt 45: Borgerrådgiverens beretning 2017

00.01.00-A00-24-18

## Resume

Borgerrådgiveren har udarbejdet sin beretning for 2017. Beretningen indeholder en beskrivelse af antallet og fordelingen af henvendelser til Borgerrådgiveren. Beretningen indeholder også en beskrivelse af generelle problemstillinger, der påpeges i disse henvendelser samt uddybende beskrivelse inden for de områder og afdelinger, hvor der har været flest henvendelser, 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 redegørelsen tages til efterretning.

Beskæftigelsesudvalget, 15. maj 2018, pkt. 66:

## Beslutning

Taget til efterretning.

Henrik Leth deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

Stine Eiby deltog som stedfortræder for Leif Gade.

## Sagsfremstilling

Borgerrådgiveren har udarbejdet sin beretning for 2017. Beretningen vedrører perioden 1. januar 2017 til 31. december 2017, hvor der har været 522 henvendelser til Borgerrådgiveren.

De fleste henvendelser vedrører områderne Social og Arbejdsmarked med 288 henvendelser og Børn og Skole med 101 registrerede henvendelser. Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at beretningen ikke udgør en repræsentativ stikprøve, hvor man kan tillade sig at generalisere til hele forvaltningen.

Borgerrådgiveren roser Familieafdelingen for deres store indsats de seneste par år for at forbedre sagsbehandlingen og borgerinddragelsen. Dette har bevirket, at der i 2017 alene har været 87 henvendelser vedrørende Familieafdelingen mod 203 henvendelser i 2016 og 193 i 2015.

Borgerrådgiveren har i 54 af de 522 henvendelser anmodet forvaltningen om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

I 2017 benyttede Borgerrådgiveren sig i 68 tilfælde af det udvidede dialogprincip, for derigennem at få en hurtigere løsning på det problem, som borgeren henvendte sig med. Borgerrådgiveren skal i disse sager alene have en bekræftelse fra den pågældende afdeling på, at der tages kontakt til borgeren angående dennes problem. Herefter afsluttes sagen hos Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har besvaret 375 af henvendelserne, uden at den omhandlende afdeling har været involveret i besvarelsen. Selvom den enkelte afdeling ikke direkte er involveret i besvarelsen, så bruger Borgerrådgiveren erfaringerne fra disse henvendelser til at forbedre sagsbehandlingen og servicen i Randers Kommune, ved at være i løbende dialog med forvaltningen.

Den primære utilfredshed hos borgerne skyldes langsomme sagsbehandling eller manglende afgørelse i en sag. Disse sager udgør således næsten 1/3 af de henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har involveret forvaltningen i forhold til at besvare borgerens henvendelse. Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at såfremt forvaltningen havde forhindret den primære utilfredshed, så er det overvejende sandsynligt, at borgeren heller ikke var blevet utilfreds med andre dele af sagsbehandlingen eller servicen i kommunen.

I forhold til 2016 er der sket en stor forbedring i forhold til borgerens utilfredshed i forbindelse med manglende svar på henvendelse. I 2017 var der alene 13 henvendelser vedrørende dette punkt, mod 40 henvendelser i

2016. Borgerrådgiveren vil gerne rose forvaltningen for den positive udvikling på dette område, men håber samtidigt at der stadig vil være fokus på området, således klageemnet helt forsvinder.

Borgerrådgiveren vurderer, at der ikke er store generelle problemer i sagsbehandlingen, men da de største grunde til utilfredshed hos borgerne er langsommelig sagsbehandling eller manglende afgørelse i en sag, bør forvaltningen generelt blive bedre til at indgå dialog med og inddrage borgeren. Herunder informere om sagsforløbet, svare borgeren inden de fastsatte sagsbehandlingsfrister og ellers give borgeren besked, om hvorfor fristen ikke kan overholdes, og hvornår der i stedet kan forventes svar. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at man derved kan fjerne de pågældende borgeres utilfredshed og frustration over, at en sag ikke forløber som forventet eller bliver afsluttet så hurtigt som lovet.

## **Økonomi**

Ingen.

## **Bilag**

Beretning 2017 Randers Kommune