

# REFERAT Udsatterådet 2022-2025 d. 21-11-2024

**Mødedato** Torsdag d. 21. november 2024 kl. 16:30

**Mødested** Frivilligcenter Lolland, Sdr, Boulevard 82 A, Maribo - Lilla mødelokale

**Mødedeltagere** Lars Christiansen, Gry Hernø, Lone Bille, Anne Damgaard-Mørch, Preben Kristiansen, Brian Nielsen, Birthe Lauridsen, Pia Stryger, Jorun Joensen

## **Indholdsfortegnelse**

Godkendelse af dagsorden.....	3
Udsatterådets møder og mødetemaer i 2025.....	4
Udsatterådets julekort 2025.....	5
Godkendelse af tilsynspolitik 2025.....	6
Godkendelse af kvalitetsstandard 2025. Personlig og praktisk hjælp, rehabilitering samt træning.....	8
Temadrøftelse: Almene boliger.....	10
Oplæg om almene boliger.....	11
Eventuelt.....	12

# **Punkt 1: Godkendelse af dagsorden**

27.00.00-G01-5-24

## **Sagsresumé**

Godkendelse af dagsorden til møde i Udsatterådet d. 21/11/2024

## **Sagsfremstilling**

Godkendelse af dagsorden til Udsatterådets møde d. 21/11/2024.

## **Indstilling**

Administrationen indstiller, at Udsatterådet godkender den fremsendte dagsorden.

## **Beslutning**

Fraværende: Lone Bille

Dagsorden er godkendt.

## **Punkt 2: Udsatterådets møder og mødetemaer i 2025**

27.00.00-G01-5-24

### **Sagsfremstilling**

Udsatterådet skal have valgt mødetema for 2025 og for Udsatterådets konference 2025.

Ideer til temaer:

- Frivillighed
- Ensomhed
- Sundhedsreform
- Det nye jobcenter

### **Indstilling**

Administrationen indstiller, at Udsatterådet vælger mødetemaer for Rådets møder i 2025.

### **Beslutning**

Fraværende: Lone Bille

Udsatterådets valgte mødetemaer for 2025:

- Frivillighed
- Retssikkerhed for udsatterådets målgruppe
- Ulighed i sundhed
- Det nye Jobcenter

Valgte mødedatoer 2025:

6/3 Mødetema: Frivillighed

24/4 Mødetema: Konference om retssikkerhed for Udsatterådets målgruppe

11/9 Ulighed i sundhed, Evt. åbent møde

20/11 Jobcenter

## **Punkt 3: Udsatterådets julekort 2025**

27.00.00-G01-5-24

### **Sagsfremstilling**

Administrationen har på baggrund af et ønske fra Udsatterådet lavet et forslag til Udsatterådets julekort 2024.

Udsatterådets julekort fra 2019 er vedlagt som inspiration.

### **Indstilling**

Administrationen indstiller, at Udsatterådet godkender eller justerer det vedlagte julekort.

### **Beslutning**

Fraværende: Lone Bille

Udsatterådet godkender forslaget til julekort 2024 med mindre justeringer.

### **Bilag**

Lolland Udsatteråd - julekort 2019

Lolland Udsatteråd - julekort 2024.2

## Punkt 4: Godkendelse af tilsynspolitik 2025

27.00.00-G01-6-24

### Sagsresumé

Kommunerne er jævnfør Servicelovens § 151c forpligtet til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle tilbud efter § 83 (personlig og praktisk hjælp), som er omfattet af fritvalg af leverandør. Kommunen skal beskrive kommunens procedurer for tilsyn med personlig pleje, praktisk hjælp samt madservice, samt procedure for opfølgning på tilsynet.

Kommunen skal mindst en gang årligt følge op på tilsynspolitikken samt foretage evt. justeringer.

I henhold til intentioner i den nye Ældrelov er det muligt at tilsynspolitik for 2025 bliver den sidste, idet de foreløbige meldinger er at diverse tilsyn vil blive sammenkørt i fremtiden.

### Sagsfremstilling

I henhold til Servicelovens § 151c er kommunerne forpligtet til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle tilbud efter § 83 (personlig og praktisk hjælp), som er omfattet af fritvalg af leverandør. Kommunen skal beskrive kommunens procedurer for tilsyn med personlig pleje, praktisk hjælp samt madservice, samt for opfølgning på tilsynet.

Kommunen skal mindst en gang årligt følge op på tilsynspolitikken samt foretage de nødvendige justeringer.

Ud over at kommunen er forpligtet til at udarbejde, og årligt følge op på en tilsynspolitik for hjemmeplejen i kommunen på fritvalgsområdet, skal kommunen som led i sin tilsynsforpligtelse efter Servicelovens § 151, også hvert år foretage mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg på plejehjem jf. § 192, der er omfattet af Lov om almene boliger. Tilsynet omfatter indsatsen over for de beboere, lejere og plejeboligbebyggelser, der modtager kommunale serviceydelser.

Tilsyn er en samlet betegnelse for flere forskellige kvalitetsvurderinger, der alle har det formål, at vurdere om den leverede hjælp er kvalitetsmæssigt i orden, i overensstemmelse med den visiterede hjælp til borgeren samt inden for lovgivningen og kvalitetsstandarder.

Det herskende perspektiv i tilsynet er borgerens perspektiv, hvorfor der udelukkende fokuseres på borgernes tilfredshed. Endvidere er der særligt fokus på lærings- og understøttelsesperspektivet frem for kontrol alene.

Kontrol delens omdrejningspunkt i forbindelse med tilsynene, er fokuseret på om der dokumenteres jf. retningslinjerne i dokumentationsredskabet fælles sprog III, om borgerne modtager den visiterede hjælp og om der er overensstemmelse mellem visiteret og leveret hjælp.

Visitation - Ældre & Sundhed der udfører tilsynene, fremsender bemærkninger fra tilsynet til leverandøren men henblik på uddybning og handling på de beskrevne punkter. Hvis der findes uoverensstemmelser eller mangler i disse kontrolaspekter, kan det munde ud i en skriftlig påtale til leverandøren med eventuel sanktion, men fokus er på læringsdelen.

Konkret foregår tilbagemelding og opfølgning til leverandøren fra såvel plejeboligtilsyn som fritvalgsområde tilsyn, via et læringsperspektiv, hvor der bruges ensartet metode og der vurderes på ensartede parametre. Siden afbureaukratiseringsreformen og harmoniseringen af tilsynet på plejeboligområdet og tilsynet på det øvrige sociale område, er pligten til at udarbejde tilsynsrapporter efter hvert tilsynsbesøg ophævet.

De Private Leverandører er ligeledes underlagt kontrol, dels af deres økonomiske forhold og dels af deres udførelse af sundhedsfaglige opgaver jf. sundhedslovens § 138 på vegne af kommunen (se bilag 3 & 4 i tilsynspolitikken). Den økonomiske kontrol af de private leverandører sker blandt andet via indsendelse af månedlige udtog af skattekontoen samt fremsendelse af perioderegnskaber.

Lolland Kommune har endvidere udarbejdet retningslinjer for de private leverandørers udførelse af sundhedsfaglige opgaver, som er del af tilsynspolitikken. Formålet er at præcisere Lolland Kommunes tilsynsforpligtelse ved udøvelse af sundhedsfaglig virksomhed jf. Lov om Sundhed § 138, - hos de i medfør af serviceloven - godkendte private leverandører af personlig pleje og hjælp samt praktiske opgaver.

Lolland Kommunes retningslinjer for håndtering af klager over sundhedsfaglige opgaver, som private leverandører udfører på vegne af kommunen, er ligeledes en del af tilsynspolitikken, og skal også politisk godkendes samtidig med den årlige revidering af tilsynspolitikken. (se bilag 3 i tilsynspolitikken)

Der er i tilsynspolitikken for 2025 udelukkende foretaget ændring i forhold til tilsyn på de sundhedsfaglige opgaver hos de private leverandører (niveau 3 / sundhedslovs indsatser der må delegeres til SSA/SSH).

Her er det ikke længere Ældre & Sundheds kvalitetsmedarbejdere der udfører Survey og Audits, men Lolland Kommunes sygeplejesker samt social og sundhedsassistenter der fører tilsyn, som en integreret del af deres arbejde.

## **Planmæssige forhold/Lovgrundlag**

Retssikkerhedslovens §§ 15 & 16 – omhandler kommunens tilsynsforpligtelse

Serviceovens §§ 151 og 151c – beskriver tilsynsforpligtelsen i henhold til konkrete serviceovs områder

Lovbekendtgørelse nr 1575 af 27/12/2014 -om kvalitetstandarder for hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb og træning efter serviceovens §§ 83, 83a og 86

## **Indstilling**

Administrationen indstiller, at Udsatterådet udformer et eventuelt høringssvar.

## **Beslutning**

Fraværende: Lone Bille

Udsatterådet har drøftet Tilsynspolitik for 2025.

Udsatterådet sender følgende opmærksomhedspunkt videre til ÆOS:

For Udsatterådets målgruppe kan det skriftlige være svært. Derfor er det vigtigt, at der fortsat er mulighed for telefonisk kontakt i forhold til klagemuligheder.

## **Bilag**

Tilsynspolitik 2025

Ændringer i Tilsynspolitikken fra år 2024 til år 2025

# **Punkt 5: Godkendelse af kvalitetsstandard 2025. Personlig og praktisk hjælp, rehabilitering samt træning**

27.00.00-G01-6-24

## **Sagsresumé**

Lovgrundlaget for tilsyn er beskrevet i servicelovens § 151 hvoraf det fremgår, at kommunen har pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses, i overensstemmelse med de afgørelser kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser, og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder jf. § 139.

I denne sag præsenteres Ældre,- Omsorgs- og Sundhedsudvalget for fremgangsmåde og fund i forbindelse med tilsyn på plejecentrene beliggende i Lolland Kommune.

## **Sagsfremstilling**

I henhold til § 1 i ”bekendtgørelse om kvalitetsstandarder”, skal Byrådet mindst én gang årligt udarbejde en kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp, rehabiliteringsforløb samt kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning efter servicelovens §§ 83a, 83 og 86.

Kvalitetsstandarder har til formål:

at oplyse om, hvilken service, som borgere med behov for støtte/hjælp efter serviceloven, kan forvente fra kommunen. at udmønte visitationsafgørelser inden for det serviceniveau, som kvalitetsstandarder fastlægger samt den tilhørende økonomiske ramme.

Endvidere er kvalitetsstandarder et vigtigt arbejdsredskab og samarbejdsdokument, der beskriver opgaverne og opgavefordelingen mellem myndighed og leverandør.

Kvalitetsstandarder omsættes til mere læse-og forståelsesvenlige serviceinformationer i 1. kvartal 2025. Visitation - Ældre & Sundhed forestår dette arbejde

Kvalitetsstandarder er delt op i 3 dele: (bilag1)

Omhandler generel information, herunder blandt andet vejledning om fritvalg, gældende lovgivning, tilsyn og beredskabet ved akut behov for pleje og hjælp.

Indeholder indsatskatalogerne for vedligeholdende/kompenserende indsatser indenfor personlig og praktisk hjælp på fritvalgsområdet og plejeboligområdet. Lov om Social Service §§ 83 og 84.

Indeholder indsatskatalogerne for de rehabiliterende indsatser, Lov om Social Service §§ 83a og 86.

I kvalitetsstandard 2025 skal nævnes to væsentlige ændringer. Beslutning om at der fremadrettet stilles forventning om, at borgere tager brugen af robotstøvsuger samt robotgulvvasker i anvendelse, i forbindelse med rengøring og vask af gulve, i de hjem hvor det vurderes at være muligt. Endvidere er der indarbejdet udvidelse af muligheden for afbestilling af enkeltmåltider eller døgnkostpakken, for borgere bosiddende på plejecenter.

Derudover er der blot mindre justeringer samt præciseringer, der har til formål at præcisere indhold, afklare eventuelle uklarheder i samarbejdet mellem visitation og leverandør, ligesom kvalitetsstandarder er tilpasset i sprog og indhold - som udtryk for praksis.

Ændringer i kvalitetsstandarder for 2025 fremgår af bilag til sagen.

Inddragelse af velfærdsteknologiske muligheder, som del af løsning af dagligdags opgaver (støvsugning/gulvvask).

En robotstøvsuger samt robotgulvvasker anses som sædvanligt indbo, hvorfor det er politisk besluttet at indsnævre målgruppen der i fremtiden kan få kommunal hjælp til støvsugning og gulvvask. Det er forventningen at borgere selv skal anskaffe sig dette velfærdsteknologiske værktøj, såfremt det vurderes muligt at anvende i pågældende hjem.

Kvalitetsstandarder for 2025 er tilrettet således, at der fremadrettet er taget højde for denne teknologiske udvikling omkring anvendelse af robotstøvsuger samt robotgulvvasker, men også at der gives mulighed for, at der vil være borgere der efter en individuel vurdering kan have brug for f.eks. træning/vejledning i at kunne anvende robotten, eller hjælp til enkelte elementer i forbindelse med anvendelse af velfærdsteknologien.

Endeligt er der mulighed i standarden for, at borgere hvor det efter en individuel vurdering vurderes umuligt at anvende denne velfærdsteknologiske løsning, fortsat kan gives kompenserende hjælp til rengøring af gulve.

Ændret mulighed for afbestilling på kostområdet når man bor på plejecenter:

På kostområdet til beboere på plejecentrene er der foretaget den ændring, at det er muligt for beboeren at afbestille dele, altså enkeltmåltider, eller den fulde kostpakke i forbindelse med madserviceordningen.

Muligheden og proceduren i forhold til at ønske ændringer følger den til altid gældende procedure. Ved fravalg vil der ske regulering i forhold til borgers pris. Regulering vil altid ske efter beskrevne procedure og med basis i den aktuelle døgnkosttakst. Begge procedurer er indskrevet i kvalitetsstandard for 2025.

## **Planmæssige forhold/Lovgrundlag**

Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp §§ 1 & 2: omhandlende reglerne for udfærdigelse af kvalitetsstandarder jf. §§ 83 & 86 i Lov om Social Service:

Lov om social service §§ 83a, 83 omhandlende Rehabiliteringsforløb samt Personlig og Praktisk hjælp  
Lov om social service § 84 stk. 1 og 2 omhandlende tilbud om afløsning eller aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, samt tilbud om midlertidigt ophold til personer, der i en periode har et særligt behov for omsorg og pleje.  
Lov om Social Service § 86 omhandlende træning efter serviceloven

## **Indstilling**

Administrationen indstiller, at Udsatterådet drøfter den nye Kvalitetsstandard, samt udarbejder et eventuelt høringssvar.

## **Beslutning**

Fraværende: Lone Bille

Udsatterådet har drøftet den nye kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp, rehabiliteringsforløb samt kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning

Udsatterådet har følgende bemærkninger i forbindelse med den nye kvalitetsstandard til ÆOS:

Lolland Kommunes kvalitetsstandard er højere end andre kommuners gennemsnit og beskriver kommunens minimumsydelse.

Brug af karantæne beror ikke på en konkret og individuel vurdering.

Fokus på at borgerne fortsat vil kunne få bevilliget personlig hjælp som alternativ til robotløsningerne.

Hvad ønsker borgerne? Velfærdsteknologi kan også være et personligt tilvalg for borgerne.

For mange borgere, er det en stor udgift at købe en robotstøvsuger. Udsatterådet er bekymret for om visitationen oplyser borgeren om robotstøvsugere er frivillige.

Negativ tilgang med brug af ordene: indeholder ikke...

Side 24: "Der ydes ikke..." Foreslås omformuleret til en mere positiv ordlyd

Side 70: Der bør ikke i en kvalitetsstandard anvendes maksimum i form af en tidsangivelse på to timer

Side 115: Brug af op til 5 min.

Side 116: max 25 min.

Træning side 131: Op til... og op til 180 min.

Side 131: Der bør ikke i en kvalitetsstandard anvendes maksimum i form af "uger max"

## **Punkt 6: Temadrøftelse: Almene boliger**

27.00.00-G01-5-24

### **Sagsfremstilling**

Udsatterådet har tidligere besluttet, at mødetemaet er almene boliger. Til dagens møde vil Rådet drøfte almene boliger relateret til Udsatterådets målgruppe og manglen på sunde og betalelige boliger. Efterfølgende vil Udsatterådet få et mundtligt oplæg fra Boligforeningen Lolland, efterfølgende vil der være mulighed for at stille spørgsmål.

### **Indstilling**

Administrationen indstiller, at Udsatterådet drøfter almene boliger som tema relateret til Udsatterådets målgruppe.

### **Beslutning**

Fraværende: Lone Bille

Udsatterådet har drøftet almene boliger, som er mødets temadrøftelse.

## **Punkt 7: Oplæg om almene boliger**

27.00.00-G01-5-24

### **Sagsfremstilling**

David Noval, chefkonsulent hos Boligforeningen Lolland vil give Rådet et oplæg om boligforeningens arbejde og en status på almene boliger i Lolland Kommune. Der vil være mulighed for at stille spørgsmål efter oplægget.

### **Indstilling**

Administrationen indstiller, at Rådet tager den mundtlige præsentation til efterretning.

### **Beslutning**

Fraværende: Lone Bille

Udsatterådet takker David og Boligforeningen Lolland for et godt og informativt oplæg om almene boliger i Lolland Kommune.

## **Punkt 8: Eventuelt**

27.00.00-G01-5-24

### **Sagsfremstilling**

Såfremt Udsatterådets medlemmer har punkter til behandling under eventuelt.

### **Beslutning**

Fraværende: Lone Bille

Det regionale Udsatteråd har holdt møde i dag den 21.11.24. Lige nu er det planlagt, at det næste møde i marts afholdes samtidigt med Byrådsmøde. Hvis datoen ikke ændres, foreslås det, at Udsatterådet sender en suppleant.