

# **REFERAT Ældre- og Handicapudvalget 2022-2025 d. 21-02-2023**

**Mødedato** Tirsdag d. 21. februar 2023 kl. 08:30

**Mødested** Udvalgsværelset, 3.s.54, Ørbækvej 100, indgang B

## **Indholdsfortegnelse**

Godkendelse af dagsorden.....	3
C-sag: Opfølgning på muligheden for implementering af borgerfeedback-system.....	4
C-sag: Drøftelse af handleplan 2023 for Ensomhedscharter.....	7
D-sag: Orientering om sundhedsfagligt reaktivt tilsyn i Åsumgruppen.....	10
D-sag: Orientering om sundhedsfagligt tilsyn i Tagtækkergruppen.....	11
D-sag: Orientering om sundhedsfagligt tilsyn på Bo- og støttetilbuddet Hvedevangen.....	12
D-sag: Aktuelle sager.....	13

# **Punkt 1: Godkendelse af dagsorden**

00.22.00-G01-5-23

## **Resume**

Godkendelse af dagsorden til Ældre- og Handicapudvalgets møde den 21. februar 2023.

## **Beslutning**

**Ældre- og Handicapudvalget** godkendte dagsordenen.

Udvalgsmedlem Abdinoor Adam Hassan deltog ikke i mødet.

# Punkt 2: C-sag: Opfølgning på muligheden for implementering af borgerfeedback-system

00.00.00-A00-77-22

## Resume

Denne sag handler om muligheden for implementering af et borgerfeedback-system. Punktet er ledsaget af et oplæg.

Sagen følger op på en initiativretssag fra den 31. maj 2022, hvor følgende blev besluttet:

*"Ældre- og Handicapudvalget anerkender behovet for en model, hvor borgerne får mulighed for at vurdere på medarbejdernes arbejde som redskab til yderligere at kunne forbedre plejen og omsorgen for de borgere, som modtager indsatser fra Ældre- og Handicapforvaltningen. Medarbejderne skal opleve et system, der hjælper dem med at udvikle den faglige kvalitet til gavn for borgerne, men også for at forbedre arbejdsmiljø og trivsel.*

*Ældre- og Handicapudvalget konstaterer, at forvaltningen med pilotprojektet om faste tværfaglige teams blandt andet skal måle på borgerens oplevelse af tryghed og kontinuitet ved, at der er færre forskellige medarbejdere i borgerens hjem. Udvalget ønsker – som del af pilotprojektet – at forvaltningen afdækker muligheden for implementering af en model for at måle på borgerens oplevelse af tryghed og kontinuitet ved, at der er færre forskellige medarbejdere i borgerens hjem, og man føler sig mødt af den rigtige faglige kvalitet".*

Derudover fremgår det af beslutningssagen om pilotprojektet med faste tværfaglige teams, at forvaltningen vil "Afdække muligheden for implementering af en model, som måler på borgerens oplevelse af tryghed og kontinuitet. Hermed følger forvaltningen op på udvalgets beslutning i forbindelse med initiativretssagen om afdækning af muligheden for implementering af feedback-system på møde den 31. maj".

Forvaltningen har afdækket muligheden for implementering af en model, som måler på borgerens oplevelse af tryghed og kontinuitet som del af pilotprojektet med faste tværfaglige teams. Forvaltningen konkluderer, at det ikke er muligt. I stedet evaluerer forvaltningen på de politiske målsætninger for pilotprojektet. Udvalget får en midtvejsstatus herpå i 2. kvartal 2023 og den afsluttende evaluering i 1. kvartal 2024.

I sagsfremstillingen er der en afdækning af muligheden for implementering af borgerfeedback.

## INDSTILLING

**Ældre- og Handicapforvaltningen** indstiller, at udvalget drøfter muligheden for implementering af borgerfeedback.

## Beslutning

**Ældre- og Handicapudvalget** drøftede sagen.

Udvalgsmedlem Abdinoor Adam Hassan deltog ikke i mødet.

## Sagsfremstilling

Sagsfremstillingen indeholder afsnit om

1. Hvordan viden fra borgernes feedback skal bruges.
2. Den viden, som forvaltningen allerede genererer.
3. Modeller for borgerfeedback.

### 1. Hvordan skal viden fra borgernes feedback bruges?

Forskellige modeller for borgerfeedback har som formål at give viden på forskellige niveauer, fx. borger-medarbejderniveauet, det organisatoriske niveau eller det politiske niveau.

*Når viden skal bruges på borger-/medarbejderniveau*

Når feedbackmodeller er rettet mod et borger-medarbejderniveau giver modellen viden direkte i relationen mellem borger og medarbejder og indgår i det individuelle samarbejde mellem borger og medarbejder. Den viden, der kommer fra den enkelte borgers feedback, kan omsættes til læring direkte til forbedring af borgerens individuelle rehabiliteringsforløb.

*Når viden skal bruges på organisatorisk eller politisk niveau*

Der er mange muligheder for - via forskellige modeller for borgerfeedback - at indsamle viden, der skal bruges på et organisatorisk eller politisk niveau. Viden fra borgernes feedback danner, med denne type modeller, en samlet

mængde viden på et organisatorisk/politisk niveau. Viden fra borgernes feedback kan omsættes til udvikling af rehabiliteringsforløb på et mere generelt og overordnet niveau.

Fælles for disse modeller er, at de kun i begrænset omfang har direkte effekt - giver systematisk læring - på det konkrete borger/medarbejderniveau. Eksempler på modeller for borgerfeedback, der danner viden på organisatorisk/politisk niveau er brugertilfredshedsundersøgelser, borgerpaneler, spørgeskemaer mv.

#### *Placeringen af den ressourcemæssige belastning*

Modeller, der giver viden og læring direkte i borger/medarbejderrelationen, adskiller sig fra modeller der giver viden på et organisatorisk eller politisk niveau. Placeringen af den ressourcemæssige belastning er en væsentlig forskel.

Resourcetrækket ligger primært på medarbejderne, der kommer i borgernes hjem, når det kommer til modeller, hvor viden og læring skal ske direkte mellem borger og medarbejder. Med denne type modeller skal medarbejderen både indsamle feedback og omsætte feedback til nye handlinger.

Omvendt kan ressourcetrækket i videre omfang placeres administrativt, for modeller, hvor viden skal bruges organisatorisk/politisk. Viden, der skal bruges organisatorisk/politisk, kan indsamles direkte hos borgerne uden om den daglige borger/medarbejder relation. Fx ved interview gennemført af en administrativ medarbejder, eller ved borgerpaneler planlagt og faciliteret af administrative medarbejdere.

Viden, der skal bruges organisatorisk/politisk, kan også indhentes i relationen mellem borger og medarbejder. Det kræver en særlig dokumentationspraksis for medarbejderen. Et eksempel på denne type vidensindsamling er forløbsevalueringerne, der primært giver viden til politiske effektmål.

#### *Når viden skal blive til læring*

Borgerfeedback genererer viden. Viden skal omsættes til læring og udvikling for at have en konkret effekt for fx medarbejdere eller borgere. For at viden fra feedback kan blive til læring, kræver det, at viden bliver samlet, analyseret og bearbejdet - og at der herefter implementeres ændringer i den eksisterende praksis.

## **2. Den viden, som forvaltningen allerede genererer**

For at borgerfeedback skal kunne give ny viden, er det relevant at redegøre for den viden, forvaltningen allerede genererer.

Forvaltningen stiller alle borgere, som er i et forløb, følgende spørgsmål én gang årligt eller ved afslutningen af et forløb:

- Har indsatserne passer på din situation og din hverdag? (i meget høj grad, i høj grad, i nogen grad, i mindre grad, slet ikke).
- Har du nået dit mål med rehabiliteringen? (i meget høj grad, i høj grad, i nogen grad, i mindre grad, slet ikke).
- Hvordan har du oplevet samarbejdet? (fremragende, vældig godt, godt, mindre godt, dårligt).
- Er du tryk ved at gå din fremtid i møde? (i meget høj grad, i høj grad, i nogen grad, i mindre grad, slet ikke).

Besvarelsen af spørgsmålene anvendes blandt andet i forbindelse med udvalgsrådene og bidrager for eksempel med viden om den enkelte borgers oplevelse af, hvorvidt borgeren har opnået sit mål for rehabiliteringen. Det er med til at give forvaltningen en tilbagemelding på borgerens oplevelse af samarbejdet med forvaltningen. Graden af målopfyldelse har betydning for det enkelte menneskes rehabilitering.

Besvarelsen bidrager også med viden om den enkelte borgers oplevelse af, om støtten passer til den enkeltes situation. Det er med til at give en tilbagemelding på oplevelsen af samarbejdet med forvaltningen. Når det enkelte menneske oplever at støtten giver mening, så har det en betydning for rehabiliteringen.

Derudover er der en række kanaler som på forskellige måder og i forskelligt omfang bliver anvendt til læring på forskellige niveauer i forvaltningen. Herunder,

- Kontaktudvalgsmøder og beboer-pårørendemøder.
- Udvalgsmål og odensemaal.
- Utilsigtede hændelser.
- Tilsyn på ældreområdet og det specialiserede socialområde.
- Klagesager, rådmandshenvendelser mv.
- Borger- og medarbejderinvolvering.

## **3. Modeller for borgerfeedback**

Forvaltningen har afdækket forskellige modeller for borgerfeedback. Herunder blandt andet

- borgerfeedback som selvbetjeningsløsning.
- borgerfeedback, hvor en ekstern part er ansvarlig.
- borgerfeedback som supplement til eksisterende kanaler (jf. afsnit 2).

De forskellige modeller vil blive præsenteret på udvalgmødet. Når modellerne er konkretiseret i en eventuel fremtidig sag, vil sagen komme til høring i både ældreråd og handicapråd.

## **Økonomi**

Da sagen er en drøftelsessag, er der ingen økonomiske konsekvenser, herunder for kommunens kassebeholdning. De økonomiske konsekvenser for en senere beslutningssag vil fremgå af denne.

## Punkt 3: C-sag: Drøftelse af handleplan 2023 for Ensomhedscharter

00.01.00-A00-46-21

### Resume

I denne sag skal udvalget drøfte forslag til handlinger i Handleplan 2023 for Ensomhedscharter Odense.

Ældre- og Handicapudvalget godkendte den 2. februar 2021 et ensomhedscharter. Et ensomhedscharter, der har til formål at samle private, offentlige og frivillige aktører i et fællesskab, der alle arbejder for at knække kurven for ensomhed i Odense Kommune.

Ældre- og Handicapudvalget ønskede, i forlængelse af chartrets godkendelse, at forvaltningen årligt udarbejder forslag til handlinger i en handleplan for chartret.

Udvalget skal i denne sag drøfte forvaltningens oplæg til en handleplan for 2023. De konkrete forslag til handlinger er beskrevet i sagsfremstillingen. Udvalget får med denne sag også en status på arbejdet med Ensomhedscharter 2022.

Følgende er vedlagt som bilag til sagen:

- Høringssvar fra hhv. Ældrerådet og Handicaprådet.
- Handleplanen for 2023.
- Status på arbejdet med handleplan 2022.
- Ensomhedscharter Odense.

### INDSTILLING

**Ældre- og Handicapforvaltningen** indstiller, at udvalget drøfter forslag til Handleplan 2023 for Ensomhedscharter Odense.

### Beslutning

Ældre- og Handicapudvalget valgte at behandle sagen som en B-sag på det foreliggende grundlag.

**Ældre- og Handicapforvaltningen** indstiller, at udvalget godkender handleplan 2023 for Ensomhedscharter.

**Ældre- og Handicapudvalget** godkender indstillingen.

Udvalgsmedlem Abdinoor Adam Hassan deltog ikke i mødet.

### Sagsfremstilling

#### Ensomhedscharter Odense

Ensomhedscharter Odense er en form for samarbejdsaftale mod ensomhed, og chartret har til formål at samle private, offentlige og frivillige aktører i et fællesskab, der alle arbejder for at knække kurven for ensomhed i Odense Kommune.

Samarbejdspartnerne i Ensomhedscharter Odense er fælles om tre værdier. Værdier, der både kendetegner partnernes individuelle arbejde mod ensomhed, men også forbinder dem i deres fælles bestræbelser på at gøre Odense til en ensomhedsfri by.

De tre værdier er:

- Værdi 1: Vi skaber anledninger til at mødes.
- Værdi 2: Vi byder velkommen med hjertet.
- Værdi 3: Vi holder fast i hinanden.

#### Forvaltningen har følgende forslag til konkrete handlinger i 2023

##### *Samarbejde med partnerne*

I 2023 vil forvaltningen sikre den løbende dialog gennem følgende initiativer:

- Holde to netværksmøder (workshops), hvor partnerne får mulighed for at lære hinanden bedre at kende, udveksle erfaringer og lave samarbejdsaftaler.
- Understøtte partnerne i på skift at holde fyraftensmøde for hinanden ca. én gang i kvartalet.
- Tilbyde partnerne løbende sparring med frivillighedskonsulent fra forvaltningen.
- Sende nyhedsbrev ud én gang i kvartalet.

#### *Rekruttering af 10 nye partnere*

I 2023 vil forvaltningen arbejde for at rekruttere ti nye partnere, så der ved udgangen af 2023 er 70 partnere i Ensomhedscharter Odense.

Ambitionen er at få flere virksomheder med, som vil tage et socialt ansvar og bidrage til, at færre odenseanere er ensomme.

#### *En aktiv styregruppe*

I 2023 vil forvaltningen arbejde for, at der kommer en mere erhvervsorienteret partner med i styregruppen for at øge mangfoldigheden og få andre vinkler på arbejdet med at mindske ensomheden i Odense.

Styregruppen vil fortsat fungere som bindeled mellem partnerne og forvaltningen og vil blandt andet være med til at planlægge netværksmøder, Odense Spiser Sammen og andre arrangementer samt komme med input til udvikling af chartret. Styregruppen vil mødes én gang i kvartalet. Møderne holdes på skift hos styregruppens medlemmer. Første møde holdes i marts 2023.

#### *Odense Spiser Sammen*

Torsdag den 27. april vil partnerne i Ensomhedscharter Odense afholde Odense Spiser Sammen i rådhusen for 350 deltagere. Arrangementet udspringer af Danmark Spiser Sammen, som Folkebevægelsen mod Ensomhed står bag.

Udover det store arrangement på rådhuset vil arbejdsgruppen, som består af fire partnere fra Ensomhedscharter Odense, opfordre de øvrige partnere og deres netværk til at organisere mindre fællesspisninger overalt i Odense i både privat-, og foreningsregi i løbet af uge 17.

#### *Udbrede kendskabet til Ensomhedscharter Odense til praktiserende læger og psykologer i Odense*

Forvaltningen vil tage kontakt til en række praktiserende læger og psykologer i byen for at fortælle om Ensomhedscharter Odense og give dem et overblik over, hvilke muligheder der findes i civilsamfundet, som kan støtte de borgere, der kommer hos dem.

#### *Formidle, hvordan selv små initiativer hos borgere kan mindske ensomhed*

Store arrangementer og initiativer, der kan skabe opmærksomhed og dialog om ensomhed, kan være virksomme, men det er lige så vigtigt at formidle, at også små initiativer kan gøre en forskel.

Hvis alle gør lidt, bliver det til meget, og handlingerne behøver ikke nødvendigvis at koste noget eller være tidskrævende, for at de virker. Det budskab vil forvaltningen gerne – sammen med chartrets partnere – udbrede til odenseanerne via kommunens og partnernes respektive kommunikationskanaler (Facebook, nyhedsbreve, Ugeavisen etc.).

## **Status på handlinger i 2022**

#### *Rekruttering af partnere*

I 2022 nåede Ensomhedscharter Odense op på 60 partnere, herunder frivillige foreninger, kulturinstitutioner, folkekirken og det lokale erhvervsliv har tilsluttet sig chartret. Det oprindelige mål var 30 partnere, hvilket betyder, at der er kommet 30 partnere mere med, end den oprindelige målsætningen lød på.

#### *Det nationale partnerskab mod ensomhed*

Ensomhedscharter Odense er blevet en del af Det nationale partnerskab mod ensomhed, som faciliteres af Ældre Sagen og Røde Kors. Over en række mødegange fik aktørerne via gruppearbejde og arbejdsspørgsmål mulighed for at komme med input til den kommende nationale strategi mod ensomhed.

#### *Trivselsagenter*

I foråret indledte forvaltningen et samarbejde med Dansk Flygtningehjælp og Vi-Senior om et projekt, der skulle klæde ældre borgere med etnisk minoritetsbaggrund på til at involvere sig i frivillige foreninger og aktiviteter. Der deltog syv trivselsagenter, og de er nu godt i gang med at organisere frivillige fællesskaber i deres lokalområder.

#### *Netværksmøder*

Der har været afholdt to netværksmøder. På møderne orienterede forvaltningen om det aktuelle arbejde med Ensomhedscharter Odense. Derudover blev der udvekslet erfaringer og idéer mellem partnerne i mindre grupper.

#### *Fyraftensmøder*

Der har været afholdt tre fyraftensmøder i 2022, som partnerne Kunstmuseum Brandts, Storms Pakhus og Frivillig Center Odense lagde hus til. På fyraftensmøderne fik partnerne mulighed for at lære hinanden bedre at kende og se hinandens arbejdspladser eller foreninger.

### *Mænds Mødesteder*

Forvaltningen fik i 2022 kendskab til det landsdækkende koncept Mænds Mødesteder, som er en form for mandeklubber, hvor mænd mødes til forskellige aktiviteter og en god snak for bl.a. at forebygge ensomhed. Der blev afholdt informationsmøde om konceptet for interesserede borgere i efteråret, hvor interessen for at etablere et Mænds Mødested i Odense blev drøftet.

Konklusionen blev, at der ikke var nok opbakning til at starte et Mænds Mødested op i Odense fra borgernes side. En positiv effekt af informationsmødet var dog, at det inspirerede nogle ældre mænd til at opsøge aktiviteter i bl.a. Odenses frivillighuse, ligesom nogle arbejder videre med en idé om at starte et debatgruppe op.

### *Foredrag og workshop*

I november blev der afholdt et foredrag for alle partnere med forfatter og forsker Nicklas Brendborg. Temaet var videnskabens svar på et længere liv, og der blev bl.a. sat spot på, at ensomhed spiller en væsentlig rolle, når det kommer til menneskers levealder. I slutningen af november inviterede forvaltningen alle partnere til en workshop med henblik på at lære hinanden endnu bedre at kende og få øje på, hvordan de kan samarbejde fremover. Tilbagemeldingerne var positive, og der blev udtrykt ønske om at gentage workshoppen i 2023.

### *Fondsansøgning*

I samarbejde med Center for Mental Sundhed, og med input fra Ældrerådet, sendte forvaltningen i juni måned en fondsansøgning til Helsefonden. Fonden modtog rekordmange ansøgninger, og projektet Fælles handling mod ensomhed kom ikke i betragtning til at modtage økonomisk støtte.

### *Styregruppe*

Fire partnere var (og er fortsat) med i styregruppen for Ensomhedscharter Odense i 2022:

- Røde Kors Odense (Helle Rainey)
- Folkekirken i Odense (Annette Jørgensen og Peter Jacobsen)
- Frivilligcenter Odense (Jess Kahr)
- Center for Mental Sundhed (Berit Juel)

Styregruppen har holdt møde én gang i kvartalet. Styregruppen er bl.a. kommet med inputs til netværks- og fyraftensmøder og har deltaget aktivt i ensomhedsbekæmpende initiativer (fx ABC Fællesskabsstafet i juni og March mod Ensomhed i august).

## **Økonomi**

Udførelsen af Handleplan 2023 for Ensomhedscharter sker inden for budgettet i Team Frivillighed.

## **Bilag**

Handleplan Ensomhedscharter Odense 2023

Status på Ensomhedscharter Odense 2022

Ensomhedscharter Odense

Handicaprådets hørings svar på drøftelse af Handleplan 2023 for Ensomhedscharter Odense

Hørings svar - Drøftelse af handleplan 2023 for Ensomhedscharter

## **Punkt 4: D-sag: Orientering om sundhedsfagligt reaktivt tilsyn i Åsumgruppen**

29.09.20-K09-1-23

### **Resume**

Denne sag handler om et sundhedsfagligt reaktivt tilsyn i Åsumgruppen.

Et reaktivt tilsyn indebærer, at Styrelsen for Patientsikkerhed foretager aktiv kontrol i form af fx tilsynsbesøg eller anden undersøgelse, hvis styrelsen får kendskab til eller mistanke om overtrædelser, der indebærer farer for patientsikkerheden.

Styrelsen har placeret Åsumgruppen i kategorien: Større problemer af betydning for patientsikkerheden. Det er den næstdårligste ud af fire kategorier.

Tilsynsrapporten er vedlagt som bilag.

*Forvaltningen orienterede om de forskellige typer af tilsyn på ældre- og handicapområdet på udvalgsrådet den 1. februar 2022 under punkt 2.*

### **Beslutning**

Orientering givet.

Udvalgsmedlem Abdinoor Adam Hassan deltog ikke i mødet.

### **Bilag**

Tilsynsrapport - Åsumgruppen

## **Punkt 5: D-sag: Orientering om sundhedsfagligt tilsyn i Tagtækkergruppen**

29.09.20-K09-1-23

### **Resume**

Denne sag handler om et sundhedsfagligt tilsyn i Tagtækkergruppen.

Styrelsen for Patientsikkerhed fører det overordnede tilsyn med sundhedsforholdene og den sundhedsfaglige virksomhed på sundhedsområdet. Tilsynet omfatter blandt andet alle offentlige institutioner, hvor autoriserede sundhedspersoner – eller personer, der handler på deres ansvar – udfører sundhedsfaglig behandling. Det gælder alle behandlingssteder, hvor eller hvorfra sundhedspersoner udfører behandling, undersøgelse, diagnosticering, sygdomsbehandling, fødselshjælp, genoptræning, sundhedsfaglig pleje samt forebyggelse og sundhedsfremme i forhold til den enkelte patient.

Styrelsen har placeret Tagtækkergruppen i kategorien: Ingen problemer af betydning for patientsikkerheden. Det er den bedste kategori.

Tilsynsrapporten er vedlagt som bilag.

*Forvaltningen orienterede om de forskellige typer af tilsyn på ældre- og handicapområdet på udvalgmødet den 1. februar 2022 under punkt 2.*

### **Beslutning**

Orientering givet.

Udvalgsmedlem Abdinoor Adam Hassan deltog ikke i mødet.

### **Bilag**

Tilsynsrapport - Tagtækkergruppen

## **Punkt 6: D-sag: Orientering om sundhedsfagligt tilsyn på Bo- og støttetilbuddet Hvedevangen**

29.09.20-K09-1-23

### **Resume**

Denne sag handler om et sundhedsfagligt tilsyn på Bo- og støttetilbuddet Hvedevangen.

Styrelsen for Patientsikkerhed fører det overordnede tilsyn med sundhedsforholdene og den sundhedsfaglige virksomhed på sundhedsområdet. Tilsynet omfatter blandt andet alle offentlige institutioner, hvor autoriserede sundhedspersoner – eller personer, der handler på deres ansvar – udfører sundhedsfaglig behandling. Det gælder alle behandlingssteder, hvor eller hvorfra sundhedspersoner udfører behandling, undersøgelse, diagnosticering, sygdomsbehandling, fødselshjælp, genoptræning, sundhedsfaglig pleje samt forebyggelse og sundhedsfremme i forhold til den enkelte patient.

Styrelsen har placeret Bo- og støttetilbuddet Hvedevangen i kategorien: Ingen problemer af betydning for patientsikkerheden. Det er den bedste kategori.

Tilsynsrapporten er vedlagt som bilag.

*Forvaltningen orienterede om de forskellige typer af tilsyn på ældre- og handicapområdet på udvalgmødet den 1. februar 2022 under punkt 2.*

### **Beslutning**

Orientering givet.

Udvalgsmedlem Abdinoor Adam Hassan deltog ikke i mødet.

### **Bilag**

Tilsynsrapport - Hvedevangen

## **Punkt 7: D-sag: Aktuelle sager**

85.02.02-G01-488-15

### **Resume**

### **Beslutning**

- Orientering om udkørende grupper - aften.

Udvalgsmedlem Abdinoor Adam Hassan deltog ikke i mødet.