

# **REFERAT Sundheds- og Beskæftigelsesudvalget 2022-2025 d. 24-09-2025**

**Mødedato** Onsdag d. 24. september 2025 kl. 07:30

**Mødested** Skovmosen

**Mødedeltagere** Jesper Holdflod Pallesen, Lisbeth Skov, Bettina Løgager, Emil Ulrik Andersen, Signe Schlør

## **Indholdsfortegnelse**

Meddelelser.....	3
Årlig behandling af omgørelsesprocenter i klagesager.....	4
Orientering om ministeriets landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse i hjemmeplejen.....	9
Underskrift: Godkendelse af protokol.....	12

## **Punkt 1: Meddelelser**

## Punkt 2: Årlig behandling af omgørelsesprocenter i klagesager

22/15769

### Sagen afgøres i:

Sundhed- og Beskæftigelsesudvalget 2022-2025

### Punkttype

Beslutning

### Tema

Social- og Boligministeriet offentliggør hvert år et kommuneopdelt ”danmarkskort”, som viser Ankestyrelsens omgørelsesprocent af de påklagede afgørelser, hvor kommunen har truffet afgørelse efter lov om social service, barnets lov og ældreloven.

Det fremgår af retssikkerhedsloven, at byrådet skal behandle danmarkskortene på et møde, herunder beslutte om, der skal udarbejdes en handleplan for at styrke den juridiske kvalitet i kommunen sagsbehandling.

Børne- og Skoleudvalget og Sundheds- og Beskæftigelsesudvalget anmodes om, at indstille det videre arbejde med handleplanen godkendt i Økonomiudvalg og byråd.

### Kompetence

Byrådet har kompetence til at træffe beslutning i sagen.

### Sagsbeskrivelse

Allerød Kommune træffer hvert år flere tusinde afgørelser, hvor Ankestyrelsen er klagemyndighed, og det anslås, at det samlede antal afgørelser på ældre-, social- og beskæftigelsesområdet er ca. 10.000 årligt. I 2024 har Ankestyrelsen behandlet 85 sager fra Allerød Kommune.

Klagerne kan være af ældre dato, da Ankestyrelsen har haft ventetid på behandling af klager. Ligeledes kan en borger klage over flere afgørelser. De 85 klager er således ikke udtryk for antal borgere men antal sager, som er blevet påklaget.

Danmarkskortet medtager ikke alle typer af klager. Eksempelvis medgår klager på beskæftigelsesområdet ikke. Danmarkskortet for 2024 tager således udgangspunkt i 65 ud af de 85 afgørelser, der er påklaget til Ankestyrelsen.

Udvalget og byrådet orienteres både om de sager, som er omfattet af danmarkskortet og det samlede antal klagesager for Allerød Kommune, hvor Ankestyrelsen har truffet afgørelse i 2024.

### Omgørelsesprocent

Omgørelsesprocenter baserer sig på statistikker fra Ankestyrelsen og opererer med fire typer afgørelser:

- Stadfæstelse: Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse.
- Ændring/ophævelse: Ankestyrelsen vurderer, at afgørelsen er forkert, og ophæver/ændrer kommunens afgørelse.
- Hjemvisning: Ankestyrelsen sender sagen tilbage til kommunen, som skal behandle sagen og afgøre den igen. Grunden til, at en sag hjemvises, kan for eksempel være, at der er fremkommet nye oplysninger i sagen, at der mangler oplysninger i sagen, eller at der er sket fejl i sagsbehandlingen.
- Afvisning/henvisning: Ankestyrelsen behandler ikke klagen. Det kan for eksempel være, fordi borgeren har klaget for sent, opgivet klagen eller at klagen sendes videre til en anden instans.

Omgørelsesprocenten angiver andelen af behandlede klagesager i Ankestyrelsen, som ændres, ophæves eller hjemvises, og viser dermed, hvorvidt borgere der klager, enten har ret i deres klage, eller har ret til at få genbehandlet deres sag.

Det skal bemærkes, at afgørelsen i en del af de sager, som hjemvises, ikke er forkerte, men at Ankestyrelsen f.eks. finder, at der mangler oplysninger, hvor indhentelse af yderligere oplysninger mv. ikke nødvendigvis ændrer afgørelsen. Omgørelsesprocenten kan derfor ikke bruges til at udtale sig om den generelle kvalitet af kommunernes sagsbehandling.

En sag kan eksempelvis blive hjemvist, hvis borgeren oplyser Ankestyrelsen om, at der efter kommunen traf afgørelsen, er nye lægelige oplysninger i sagen. Ankestyrelsen kan bede kommunen om at genbehandle sagen og at inddrage de nye lægelige oplysninger i afgørelsen.

#### Danmarkskort

Ankestyrelsen offentliggør hvert år omgørelsesprocenterne i form af tre danmarkskort på følgende områder:

- 1) Det generelle socialområde
- 2) Specifikt om voksenhandicapområdet
- 3) Specifik om børnehandicapområdet.

I danmarkskortet for socialområdet generelt indgår afgørelser i forhold til barnets lov og serviceloven (voksen og ældreområdet), hvor der er kommunal klageadgang.

Ankestyrelsen har truffet afgørelse i 65 sager, som medgår i danmarkskortet.

- I 24 sager er kommunens afgørelse blevet stadfæstet, dvs. Ankestyrelsen var enig i kommunens afgørelse
- I 8 sager er kommunens afgørelse blevet ændret/ophævet.

(Det drejer sig om sager vedr. forældrebetaling, ungestøtte, tabt arbejdsfortjeneste, socialpædagogisk støtte og kompressionsstrømper)

- 33 sager er blevet hjemvist til fornyet behandling, hvor der fx kan mangle oplysninger o.l.

I Allerød ses i 2024 en stigning på 20 afgjorte sager i Ankestyrelsen (65 sager i 2024 mod 45 sager i 2023) . I de øvrige kommuner ses et mindre fald i antal afgørelser i forhold til året før.

I 8 sager ud af 65 sager er kommunens afgørelse blevet ændret/ophævet, hvilket svarer til ca. 12 pct. af de sager, som er sendt til behandling i ankestyrelsen og fremgår af danmarkskortet. 5 af disse sager henhører til børneområdet.

Når der ses på omgørelsesprocenten samlet dvs. - andelen af behandlede klagesager i Ankestyrelsen, som ændres, ophæves eller hjemvises - fremgår det, at Allerød og alle de omkringliggende kommuner har oplevet en stigning i omgørelsesprocenten fra 2023 til 2024. Omgørelsesprocenten for Allerød Kommune er højere i 2024 end de omkringliggende kommuner jf. nedenstående tabel. Omgørelsesprocenten på socialområdet generelt var i Allerød Kommune i 2024 på 63 % mod 45 % på landsplan.

Tabel 1: Antallet af afgjorte sager i Ankestyrelsen 2021-24 (antal afgjorte sager i Ankestyrelsen i parentes).

Socialområdet generelt	2024	2023	2022	2021
Allerød	63% (65)	44% (45)	55% (47)	42% (53)
Hillerød	53% (72)	37% (86)	44% (79)	34% (68)
Hørsholm	56% (25)	35% (26)	41% (27)	36% (28)
Furesø	44% (55)	33% (52)	32% (63)	25% (48)
Rudersdal	46% (41)	43% (46)	33% (42)	27% (55)

Kilde: Ankestyrelsen: Nøgletal årsstatistik efter nøgletal, lovgrundlag, kommune og tid.

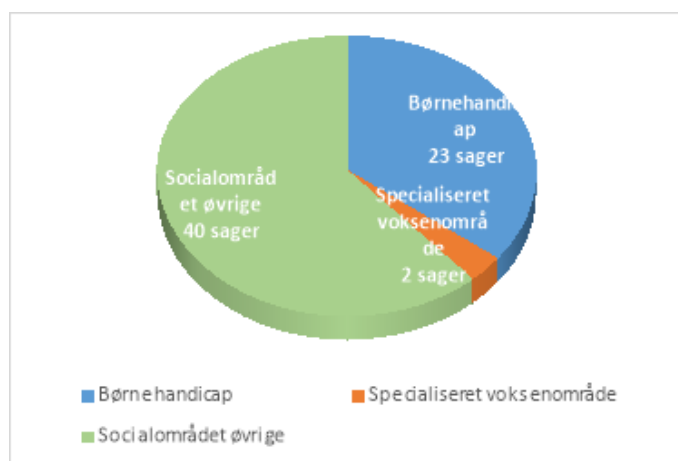
I en nærmere afdækning af stigningen i antallet af sager behandlet i 2024 og som indgår i danmarkskortet for Allerød fremkommer tre temaer:

- Der ses særligt for 2024, at enkelte borgere klager flere gange.

I 2024 har Ankestyrelsen således afgjort 16 sager fordelt på 3 borgere, hvilket er en stigning ift. de foregående år. Sagerne henføres bl.a. til afgørelser, som er truffet flere år tilbage, men de fremgår af Ankestyrelsens statistik for 2024.

Hjemvisninger forholder sig ikke til den aktuelle situation og gældende afgørelse, og de sker på trods af, at det fremgår af sagen, at der for længst er truffet en ny afgørelse på baggrund af nye oplysninger og ændrede forhold i sagerne.

- Allerød Kommune har gennemført flere ændringer på børneområdet, herunder ændring i bevillingspraksis samt gennemgået igangværende sager om eksempelvis tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter. Det har medført ophævelse af bevillinger og eventuelt krav om tilbagebetaling, hvilket erfaringsmæssigt afstedkommer flere klager.
- Ankestyrelsen hjemviste alle igangværende klagesager på området om kompressionsstrømper til genvurdering, efter der kom en ændring af praksis i vurderingsgrundlaget fra Ankestyrelsen i løbet af 2024. Det drejer sig om 15 sager.



Opdeling på sagsområde

Ankestyrelsen opdeler de 65 afgjorte sager yderligere i et danmarkskort, der specifikt handler om klage vedr. børnehandicap og et kort specifikt vedr. voksenhandicap.

For begge områder gælder, at det kun er klager vedr. særlige paragraffer, der medgår i tallene.

Disse fremgår af bilag 1.

#### Socialområdet - øvrige

Ankestyrelsen udarbejder ikke et danmarkskort, der viser omgørelsesprocenten på de områder, der ikke medgår på børne- eller voksenhandicapområdet. Forvaltningen har derfor på baggrund af data fra Ankestyrelsen selv opgjort antallet af sager på socialområdet i øvrigt jf. barnets lov og serviceloven.

For en uddybning af hvordan de 65 afgjorte sager fordeler sig på børne- og voksenhandicap området, og på det øvrige socialområde henvises til bilag 1.

#### Tal for samlet antal klager over kommunens afgørelser

Danmarkskortene over omgørelsesprocenter medtager som tidligere nævnt ikke alle klagesager. Klagesager på beskæftigelses- og ydelsesområder er for eksempel ikke medtaget.

Ankestyrelsen har i 2024 behandlet yderligere 20 sager ud over de, der fremgår af danmarkskortene.

Tabel 2: Klagesager og afgørelser fordelt på forvaltningsområder 2024

	Afgjorte sager i alt	Stadfæstet	Ændret	Hjemvist	Afvist	% omgjort Allerød
Børneområdet	37	15	5	12	5	46%
Ældre- og Sundhed	28	6	1	18	3	68%
Borgerservice – beskæftigelse + ydelse	12	6	0	6	0	50%
Borgerservice – specialiseret område	8	3	2	3	0	63%
I alt	85	30	8	39	8	55%

Kilde: Ankestyrelsens talportal

Allerød Kommune har fokus på alle Ankestyrelsens afgørelser, uanset om disse medgår i danmarkskortet eller ej. Forvaltningen inddrager derfor alle 85 afgjorte sager i arbejdet med at styrke kvaliteten i kommunens sagsbehandling.

Styrkelse af kvaliteten i kommunens sagsbehandling af danmarkskortet

I 2024 havde Allerød et samarbejde med taskforcen på handicapområdet, hvor rapporten blev fremlagt for Børne- og Skoleudvalget 18. november 2024.

Taskforcen på handicapområdet er et samarbejde mellem Ankestyrelsen og Social- og Boligstyrelsen. Formålet med taskforce-samarbejdet er at støtte kommunerne i at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen på handicapområdet for både børn og voksne. Dette forløb har været rettet mod børneområdet, og henvendelsen om tilbuddet om forløbet skete på baggrund af bl.a. data fra danmarkskortet ift. andelen af omgørelser i 2020 og 2021 på dette område

Den konkluderede, at Allerød Kommune i høj grad har en praksis, der sikrer en politisk og strategisk styring af børnehandicapområdet, herunder at kommunens faglige ledelse understøtter god kvalitet i sagsbehandlingen på børnehandicapområdet. Kommunen har i høj grad en praksis, der sikrer en ensartet og systematisk sagsbehandling, og der er også i meget høj grad en praksis, der sikrer helhed og sammenhæng i sagsbehandlingen på børnehandicapområdet. De enkelte anbefalinger fra taskforce-enheden under hvert tema peger bl.a. på at sikre sammenhæng med handicapområdet ifm. den igangsatte revideringen af børne- og ungepolitik og de strategierne som følger. Dertil blev kommunen anbefalet at fortsætte arbejdet med opdatering af det faglige ledelsestilsyn og få det fuldt implementeret på børnehandicapområdet. Endelig ses også forbedringspotentiale på bl.a. sagsbehandlingsfrister og at sagerne bliver tilstrækkeligt oplyst og begrundet.

Som følge af analysens resultater var det taskforcens vurdering, at det ikke bliver aktuelt at køre det særlige udviklingsforløb på 1,5 år i Allerød Kommune, idet det ses en tydelig rød tråd fra politisk retning, faglig ledelse og sagsbehandling i analysen. Der er allerede flere tiltag og kompetenceforløb i gang på området.

Læringen i praksis

Klager over afgørelser rummer vigtig læring for den fremadrettede praksis og indgår som en vigtig del af fortsat udvikling i arbejdet – dvs., at korrigere sagsbehandlingen og at fastlægge praksis ved implementering af ny/ændret lovgivning. Der arbejdes derfor med systematisk opsamling på afgørelser i kommunens sagsbehandling, og som følge deraf igangsættes relevante indsatser.

Derudover bliver borgerrådgiveren løbende inddraget med henblik på fælles læring.

Handleplan med de nuværende iværksatte og planlagte indsatser for arbejdet med kvalitetsudvikling i sagsbehandling er vedhæftet som bilag 2.

Alle sager er gennemgået af de ansvarlige, typisk teamlederen, sammen med den enkelte sagsbehandler. Der er desuden opsamlet generel læring af de enkelte klager samt beskrevet, hvilke ændringer den enkelte afgørelse har givet anledning til. Det kan være ændring af arbejdsgange, praksis, procedurer samt kompetenceudvikling.

På udvalgmødet vil der blive givet eksempler på sager, som Ankestyrelsen ændrer eller hjemviser.

## **Administrationens forslag**

Forvaltningen anbefaler, at fagudvalgene indstiller godkendt til Økonomiudvalg og byråd, at der arbejdes videre med den vedlagte handleplan for kvalitetsudvikling på baggrund af Ankestyrelsens afgørelser på det sociale område 2024.

## **Økonomi og finansiering**

-

## **Dialog/høring**

Handicaprådet

## **Beslutning Sundhed- og Beskæftigelsesudvalget 2022-2025 den 24-09-2025**

Sundhed- og Beskæftigelsesudvalget indstiller handleplan godkendt.

## **Beslutning Børne- og Skoleudvalget 2022-2025 den 23-09-2025**

Børne- og Skoleudvalget indstiller handleplanen godkendt.

## **Bilag**

Bilag 1. Afgørelser på det generelle socialområde fordelt på områder

Bilag 2. Handleplan for kvalitetsudvikling på baggrund af Ankestyrelsens afgørelser

Seniorrådets høringssvar SBU 220925 pkt. 2 Årlig behandling af omgørelsesprocenter i klagesager.pdf

## **Punkt 3: Orientering om ministeriets landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse i hjemmeplejen**

25/9954

### **Sagen afgøres i:**

Sundhed- og Beskæftigelsesudvalget 2022-2025

### **Punkttype**

Orientering.

### **Tema**

Der gives en orienteres om resultaterne af den landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse på hjemmehjælpsområdet, som blev offentliggjort september 2025.

### **Sagsbeskrivelse**

#### **Baggrund og formål**

Som led i aftalen om en reform af ældreområdet fra april 2024 blev det besluttet, at der løbende skal gennemføres landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelser på ældreområdet. Formålet er at følge borgernes oplevede tilfredshed med plejehjems- og hjemmehjælpsområdet og sikre et mere systematisk vidensgrundlag til udviklingen af ældreplejen.

#### **Om undersøgelsen**

Den første landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse om borgernes tilfredshed med hjemmehjælp er gennemført i perioden november 2024 til februar 2025. Alle borgere fra 67 år, der modtager hjemmehjælp, blev inviteret til at deltage i undersøgelsen.

I alt blev ca. 123.000 borgere kontaktet, og omkring 53.000 har deltaget.

I Allerød Kommune var i alt 448 borgere inviteret til at deltage i undersøgelsen.

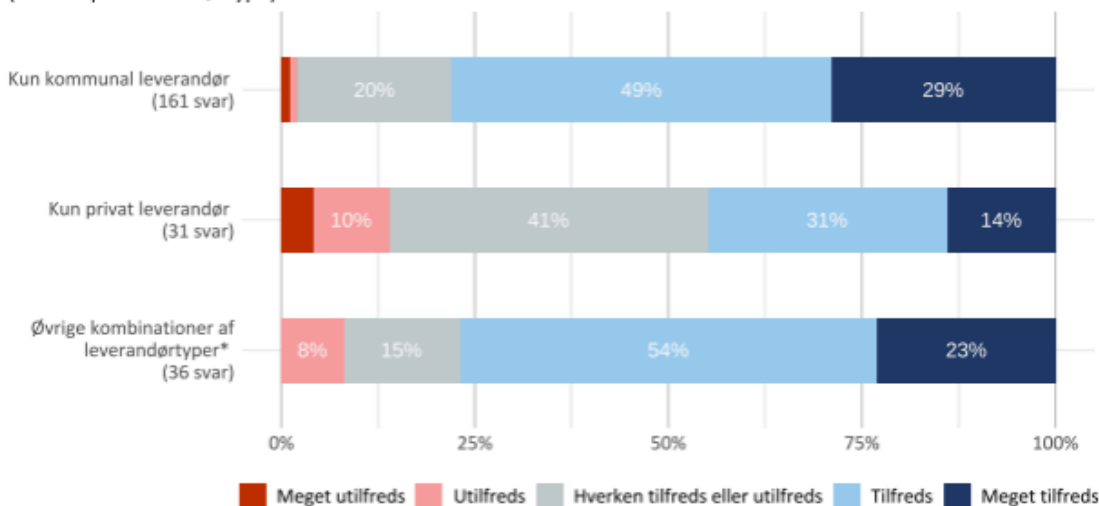
Der er gennemført 228 besvarelser af spørgeskemaet i Allerød Kommune, hvilket svarer til en svarprocent på 47%. Brugertilfredshedsundersøgelsen belyser bl.a. borgernes oplevede tilfredshed med hjælpen, kontinuitet i den leverede hjælp og inddragelse af pårørende. Resultaterne rapporteres som procentfordeling samt gennemsnit på en fempunkts-skala for samlet tilfredshed og livskvalitet.

Det skal bemærkes, at det er de samlede tilbud i hjemmeplejen, som undersøgelsen har afdækket.

Fordelingen af tilfredshed fordelt på typer (kommunal, privat og kombi) fremgår af figuren fra undersøgelsen, som er indsat nedenfor.

Figur 3.6

Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp du får?  
(Fordelt på leverandørtype)



\*Øvrige kombinationer af leverandørtyper: Fx privat OG kommunal leverandør, selvvalgt hjælper eller fritvalgsbevis

Nedenstående gives et overblik over resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen:

- **Generel tilfredshed:** Størstedelen af borgerne i Allerød Kommune er generelt tilfredse med den hjemmehjælp, de modtager. Den samlede tilfredshed ligger på 4 ud af 5, svarende til landsgennemsnittet. 74% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med den hjemmehjælp, de modtager. 22% svarer hverken eller, mens 4% er utilfredse eller meget utilfredse.
- **Tilfredshed med hjælpen:** Undersøgelsen viser, at tilfredsheden med hjemmehjælpen indenfor en række af områder samlet set er høj. Borgerne er mest tilfredse med hjælp til at spise/drikke (90%), mens hjælp til praktiske opgaver som rengøring (67%) og tøjvask (73%) scorer lavest.
- **Kontinuitet i hjælpen:** Undersøgelsen viser, at borgerne oplever en høj grad af tryghed (96%) ved de medarbejdere, der kommer i deres hjem, samt stor tillid (85%) til, at de får den rette hjælp, hvis behovet opstår. Mange borgere oplever, at medarbejderne kender deres behov og vaner (80%) og kommunen arbejder fortsat med at styrke kontinuitet og ensartethed i hjælpen (26%).
- **Selvbestemmelse og fritvalg:** Undersøgelsen viser, at en stor del af borgerne oplever, at de har indflydelse på hjælpen (73%) og får støtte til at klare dagligdagsting selv (64%). 83% oplever, at medarbejderne tager hensyn til deres vaner og ønsker. Flertallet kender til muligheden for frit valg af leverandør (69%) og 75% vurderer, at de har tilstrækkelig viden om den hjælp, de kan få (75%).
- **Samarbejde med pårørende:** Undersøgelsen viser, at en del af borgerne oplever, at medarbejderne er gode til at inddrage dem og deres pårørende ved beslutninger om ændringer i hjælpen (44%), mens 36% svarer ”både og”. 20% af de pårørende svarer nej til, at medarbejderne er gode til at inddrage dem og deres pårørende.
- **Hjemmemodtagerens livskvalitet:** Generelt vurderer borgerne deres livskvalitet som god eller meget god. Ud fra en række områder viser undersøgelsen bl.a., at de fleste oplever, at de bliver behandlet med respekt (98%), har kontakt med mennesker, de holder af (88%) og kan deltage i aktiviteter, de sætter pris på (72%). Stort set alle borgere oplever desuden, at de føler sig rene og præsentable (97%).

Samlet viser undersøgelsen, at borgerne, der modtager hjemmehjælp i Allerød Kommune, er tilfredse med både hjælpen, medarbejdere og deres livskvalitet.

Ældreministeriet vil følge op med en brugertilfredshedsundersøgelse om ca. 2 år. Dette skal ses i sammenhæng med national opfølgning på implementeringen af initiativerne i Ældreloven, hvor de første trådte i kraft 1. juli 2025.

## Administrationens forslag

Forvaltningen anbefaler, at udvalget tager orienteringen til efterretning.

## Dialog/høring

Handicaprådet og Seniorrådet.

## **Beslutning Sundhed- og Beskæftigelsesudvalget 2022-2025 den 24-09-2025**

Udvalget tog orienteringen til efterretning.

### **Fraværende:**

Emil Ulrik Andersen

### **Bilag**

Brugerundersøgelse.pdf

Seniorrådets høringssvar til SBU 240925 pkt. 2

**Fraværende** Emil Ulrik Andersen

## **Punkt 4: Underskrift: Godkendelse af protokol**