



Ældrerådet

DAGSORDEN

- Sted: Auning Kro
Torvegade 12, 8963 Auning
- Dato: Torsdag den 13. december 2018
- Start kl.: 8:45
- Slut kl.: 12:00
- Medlemmer: Ingeborg Kyed Pedersen (Formand)
Yvonne Karnøe (Næstformand)
Benthe Andersen
Birgit Lindgaard
Hans Erik Nielsen
Ivan Hammer Sørensen
Knud Sejersen Nielsen
Ruth Ovesen
Vibeke Binnerup
- Fraværende: Vibeke Binnerup

Indholdsfortegnelse

	Side
1. Godkendelse af dagsordenen	1
2. Forslag om at lukke borgerservice i Ørsted og Auning og indføre obligatorisk tidsbestilling.....	2
3. Tilsynsrapport fra kommunalt tilsyn - Plejecenter Digterparken	3
4. Tilsynsrapport fra Styrelsen for Patientsikkerhed - Plejecenter Digterparken	4
5. Tilsynsrapport fra Styrelsen for Patientsikkerhed - Hjemmesygeplejen Anholt	5
6. Forslag til punkter til dialogmøde med miljø- og teknikudvalget	6
7. Emner til ældrerådets årsberetning 2018	7
8. Møder siden sidst	8
9. Kommende møder og arrangementer.....	9
10. Orientering	10
11. Ældrerådets arbejdsplan.....	11
12. Næste møde.....	12
Bilagsoversigt.....	13

1. Godkendelse af dagsordenen

27.69.40.P35

17/19361

Åben sag

Sagsgang

ÆR

Indstilling

Formanden indstiller, at dagsordenen godkendes.

2. Forslag om at lukke borgerservice i Ørsted og Auning og indføre obligatorisk tidsbestilling

00.01.00.A00

18/17100

Åben sag

Sagsgang

ØK, Høring, ØK, KB

Sagsfremstilling

På grund af den vanskelige økonomiske situation i Norrdjurs Kommune blev der i Budgetaftale 2019-2022 udtrykt politisk enighed om, at ”organisationen vurderes med henblik på forenkling og frigørelse af medarbejdere der arbejder tæt på borgerne”. Som et led i udmøntningen af disse besparelser foreslår forvaltningen, at borgerservice i Ørsted og Auning bliver lukket pr. 1. februar 2019, samt at afdelingen indfører obligatorisk tidsbestilling for borgere pr. 1. marts 2019.

I denne forandringsproces vil forvaltningen være særlig opmærksom på at guide it-vante borgere til at benytte kommunens selvbetjeningsløsninger på hjemmesiden, og på at de it-udfordrede borgere får den hjælp til selvhjælp, de har brug for. Borgere uden it-kompetencer vil fortsat kunne få personlig betjening i borgerservice.

Erfaringer fra andre kommuner viser, at ændringer i åbningssteder og krav om tidsbestilling medvirker til, at flere borgere vil benytte kommunens digitale løsninger. Derved kan borgerservice bruge medarbejderressourcerne på at hjælpe de it-udfordrede borgere samt på de sager, der ikke kan løses digitalt eller telefonisk. Dette fører til, at borgerne får bedre service, når de er i kontakt med borgerservice – hvad enten det sker på hjemmesiden eller ved personligt fremmøde. Dette uddybes i afsnittene nedenfor.

Indførelse af obligatorisk tidsbestilling

Obligatorisk tidsbestilling er et initiativ, som kan føre til, at flere borgere bruger de digitale løsninger i borgerservice. Når borgerne gradvist bliver mere opmærksomme på, at de kan betjene sig hjemme fra stuen via kommunens hjemmeside, forventer forvaltningen, at et stigende antal it-vante og it-udfordrede borgere vil benytte borgerservices digitale løsninger.

Derved får medarbejderne i borgerservice mere tid til at hjælpe den gruppe borgere, som ikke er digitale.

Når en borger bestiller tid via kommunens hjemmeside, bliver vedkommende bedt om at skrive en kort beskrivelse af sin sag. Ud fra denne tekst kan en borgerservicemedarbejder vurdere, om henvendelsen kan klares digitalt eller telefonisk. Hvis det er tilfældet, kan borgerservicemedarbejderen ringe til borgeren for at få sagen afklaret, og dermed behøver borgeren ikke at møde op personligt.

Hvis en borger kontakter borgerservice pr. telefon for at bestille en tid, vil medarbejderen i borger-service allerede der spørge ind til borgerens behov og forsøge at få sagen afklaret. Hvis det ikke er muligt at afslutte borgerens sag pr. telefon, vil både borger og medarbejder være bedre forberedte, når borgeren møder frem i borgerservice.

Hvis en borger møder op i borgerservice uden at have bestilt tid, har borgeren mulighed for at finde en tid elektronisk via egen mobiltelefon, tablet eller pc. Der oprettes mulighed for, at borgeren kan få telefonisk kontakt med en medarbejder i borgerservice via en telefonlinje til formålet. Ofte vil borgeren kunne få en tid med det samme.

Ovennævnte tiltag vil give mindre ventetid samt både hurtigere og mere målrettet ekspedition af borgerne. Når der er færre personlige ekspeditioner, vil de borgere, der møder personligt frem, kunne få en bedre service. Derudover undgås, at borgere går forgæves, fordi den rette medarbejder ikke er til stede eller er optaget.

Derudover vil obligatorisk tidsbestilling højne sikkerheden i receptionen, da der kun bliver adgang for de borgere, der har bestilt tid.

Ideen med tidsbestilling er sket med inspiration fra andre kommuner, der i længere tid har arbejdet med tidsbestilling på forskellig vis. Erfaringerne fra andre kommuner kan bruges som baggrund for at videreudvikle den tidsbestilling, som allerede bruges i Norddjurs Kommune til f.eks. bestilling af pas og kørekort.

Udbredelse i Norddjurs Kommune

Indførelse af obligatorisk tidsbestilling i borgerservice og udbetaling er første skridt på vej mod øget brug af digitale løsninger i Norddjurs Kommune. Tidsbestilling vil også kunne indføres på andre områder i kommunen enten i starten af 2019 eller et senere tidspunkt, når borgerservice har fået mere erfaring med udvidelse af tidsbestilling til flere områder. Med udgangspunkt i disse erfaringer vil forvaltningen præsentere udspil til den videre udbredelse i Norddjurs Kommune.

Lukning af borgerservice i Ørsted og Auning

Der er i alt 14 medarbejdere i borgerserviceteam og ydelsesteam, som har kompetencerne til at betjene borgerne i borgerservice-satellitterne i Ørsted og Auning. 2 af dem er tilstede i borgerservice i Ørsted mandag og tirsdag i den normale åbningstid, og 2-3 er tilstede i Auning onsdag og torsdag i den normale åbningstid.

Hvis Norddjurs Kommune lukker borgerservice i Ørsted og Auning, vil flere og flere borgere benytte de digitale selvbetjeningsløsninger. Andre borgere vil kontakte kommunen telefonisk i stedet for at møde frem personligt. Digitale løsninger – eventuelt suppleret med telefonisk kontakt - yder ofte borgeren den hurtigste og bedste service, da borgeren ofte kan løse sin sag hjemmefra og ikke behøver at møde op i borgerservice. For kommunen er det derudover en gevinst, at borgerkontakt via hjemmeside eller telefon er mere omkostningseffektiv end de tilfælde, hvor borgeren møder frem personligt.

Nogle borgere vil stadig have behov for personlig betjening. Hvis nærværende forslag godkendes, vil de fremover kunne få det i Grenaa efter bestilling af en tid til personligt fremmøde.

Borgerservice i Ørsted har til huse på biblioteket, hvor der er stillet lokaler til rådighed uden betaling.

Borgerservice i Auning er også placeret på biblioteket, hvor der betales en årlig husleje på 0,120 mio. kr. Biblioteket har et ønske om at anvende lokalerne til andre formål og egne aktiviteter.

Realiseringen af de nødvendige besparelser på borgerservice og udbetalings område kan ske ved at lukke borgerservice i både Ørsted og Auning. Det vil være nødvendigt at lukke begge lokaliteter, da en lukning af den ene lokalitet må forventes at medføre, at alle borgerne i dækningsområdet vil søge hen til den åbne lokalitet. Det ville stille krav om ekstra bemanning på den åbne lokalitet, og dermed opnås ingen frigørelse af medarbejdere.

Overgangen til kun at have borgerservice i Grenaa kan lattes ved, at der i en afgrænset periode fortsat holdes åbent i både Ørsted og Auning, men med obligatorisk tidsbestilling. Derved forventes det, at en stor del af borgerne vænner sig til at bruge de digitale løsninger i borgerservice, og de it-udfordrede borgere vil få hjælp til tidsbestilling og opleve fordelene derved som beskrevet i afsnittet ovenfor. Desuden kan det aftales med bibliotekspersonalet, at de i overgangsperioden er særligt opmærksomme på at yde borgerne hjælp til at benytte selvbetjeningsløsningerne, som det også sker i dag i et vist omfang.

Efter denne overgangsordning med obligatorisk tidsbestilling til åbningstiden i Ørsted og Auning forventer forvaltningen, at en stor del af områdets borgere vil være rustet til at benytte de digitale løsninger hjemmefra. En gruppe borgere vil fortsat have brug for at møde op personligt i borgerservice. De har i overgangsperioden vænnet sig til at bestille tid før fremmødet i borgerservice, hvor der med indførelsen af obligatorisk tidsbestilling vil være mindre ventetid samt en mere målrettet ekspedition.

Alternativet til at lukke borgerservice i Ørsted og Auning bliver tilpasning af det tidsforbrug, der i dag bruges på at hjælpe de it-udfordrede borgere, som har brug for assistance til at benytte de digitale løsninger, samt den tid der i dag bliver brugt på forespørgsler af helt generel karakter.

Borgerservice guider i dag de borgere, der ikke ved, hvilken offentlig myndighed, de har brug for at tale med om en given problemstilling. Borgerservice hjælper også borgere med spørgsmål om digitalisering, der ligger i periferien af kommunale opgaver, f.eks. opsætning af e-Boks på mobiltelefon, selvbetjeningsløsninger til andre myndighedsområder og generelle spørgsmål om kommunikation med det offentlige på internettet. Alt sammen opgaver, der

løses til glæde og gavn for borgerne, men også opgaver, der er med til at skabe flere og mere digitale borgere, der kan løse et stigende antal opgaver og kontakter til det offentlige på internettet.

Høring

Indførelse af obligatorisk tidsbestilling og lukning af borgerservice i Ørsted og Auning foreslås sendt i høring hos ældrerådet og handicaprådet. Høringsfristen er fastsat til 19. december 2018.

På ældrerådets møde deltager chef for Borgerservice og Udbetaling Tonny Olsen og orienterer om punktet.

Økonomiske konsekvenser

Der er nedlagt 3,8 stillinger i borgerservice og udbetaling som udmøntning af rammebesparelsen for Budget 2019-22.

Ud af de 3,8 stillinger kan 1,0 stilling spares ved at lukke borgerservice i Ørsted og Auning, og der kan spares 1,0 stilling ved at indføre obligatorisk tidsbestilling i borgerservice.

De 2 sparede stillinger beløber sig samlet til 0,800 mio. kr. årligt.

Derudover spares kørselsgodtgørelse ved at lukke borgerservice i Ørsted og Auning. Det beløber sig årligt til 0,020 mio. kr.

Ved at lukke borgerservice i Auning sparer borgerservice og udbetaling 0,120 mio. kr. til husleje; biblioteket mister derved en lejeindtægt på samme beløb. Dette beløb indgår som en del af de samlede besparelser på kultur- og fritidsudvalgets område i forbindelse med Budget 2019.

Indstilling

Formanden indstiller, at ældrerådet udarbejder et høringssvar til forslaget om at indføre obligatorisk tidsbestilling pr. 1. marts 2019 og forslaget om at lukke borgerservice i Auning og Ørsted pr. 1. februar 2019.

3. Tilsynsrapport fra kommunalt tilsyn - Plejecenter Digterparken

29.09.15.K09

18/18569

Åben sag

Sagsgang

VPU, høring, VPU

Sagsfremstilling

Sundheds- og omsorgsområdets visitationsenhed har aflagt et uanmeldt og et anmeldt tilsynsbesøg på plejecenter Digterparken henholdsvis den 8. oktober og den 12. november 2018.

Tilsynsrapporten inklusiv hørings svar fra bruger- og pårønderådet er vedlagt som bilag.

Voksen- og plejeudvalget besluttede på sit møde den 27. november, at tilsynsrapporten skal sendes til høring i ældrerådet. Høringsfristen er fastsat til den 17. december 2018.

Økonomiske konsekvenser

Punktet har ingen økonomiske konsekvenser.

Indstilling

Formanden indstiller, at ældrerådet udarbejder et hørings svar til tilsynsrapporten vedrørende Plejecenter Digterparken.

Bilag:

1 Åben Tilsynsrapport fra kommunalt tilsyn - Plejecenter Digterparken

205711/18

4. Tilsynsrapport fra Styrelsen for Patientsikkerhed - Plejecenter Digterparken

29.00.00.K09

18/16546

Åben sag

Sagsgang

VPU, høring, VPU

Sagsfremstilling

Styrelsen for Patientsikkerhed har den 26. februar 2018 gennemført et planlagt risikobaseret tilsyn på Plejecenter Digterparken i Grenaa.

Formålet med tilsynet er at vurdere de sundhedsfaglige ydelser – herunder journalføring, medicinhåndtering, personalekompetencer, faglig refleksion samt patientsikkerhedsmæssige forhold.

Styrelsen for Patientsikkerhed er øverste myndighed på området.

Tilsynsbesøget har udløst en indplacering i kategorien:

- **Mindre problemer af betydning for patientsikkerheden**
 - *Der er problemer af mindre omfang uden væsentlig risiko for patientsikkerheden. Som udgangspunkt henstilles til, at der rettes op på problematikkerne, og der kommer ikke yderligere opfølgning herpå.*

Styrelsen konkluderer generelt, at Digterparken fremstår velorganiseret med gode procedurer og høj grad af systematik.

Dog konstaterede styrelsen enkelte mangler i den sundhedsfaglige dokumentation, og at der var et enkelt tilfælde, hvor medicinhåndteringen var i uoverensstemmelse med gældende regelsæt.

Tilsynsrapporten er vedlagt som bilag.

Voksen- og plejeudvalget besluttede på sit møde den 30. oktober 2018, at tilsynsrapporten skal sendes til høring i ældrerådet, handicaprådet samt bruger- og pårørenderådet på Digterparken. Høringsfristen er fastsat til den 17. december 2018.

Økonomiske konsekvenser

Punktet har ingen økonomiske konsekvenser.

Indstilling

Formanden indstiller, at ældrerådet udarbejder et høringssvar til tilsynsrapporten vedrørende Plejecenter Digterparken.

Bilag:

1 Åben Plejecenter Digterparken - Tilsynsrapport 2018

177659/18

5. Tilsynsrapport fra Styrelsen for Patientsikkerhed - Hjemmesygeplejen Anholt

29.00.00.K09

18/17644

Åben sag

Sagsgang

VPU, høring, VPU

Sagsfremstilling

Styrelsen for Patientsikkerhed har den 7. juni 2018 gennemført et planlagt risikobaseret tilsyn hos Hjemmesygeplejen Anholt.

Det risikobaserede tilsyn træder i stedet for det tidligere embedslægetilsyn. Derfor er formålet med tilsynet at vurdere de sundhedsfaglige ydelser – herunder journalføring, medicinbehandling, personalekompetencer, faglig refleksion samt patientsikkerhedsmæssige forhold.

Styrelsen for Patientsikkerhed er den øverste myndighed på området.

Tilsynsbesøget har udløst en indplacering i kategorien:

- ***Ingen problemer af betydning for patientsikkerheden.***
 - *Samtlige målepunkter for tilsynet var opfyldt, og der var dermed ingen fund.*

Voksen- og plejeudvalget besluttede på sit møde den 27. november 2018, at tilsynsrapporten skal sendes til høring i ældrerådet og handicaprådet. Høringsfristen er fastsat til den 17. december 2018.

Økonomiske konsekvenser

Punktet har ingen økonomiske konsekvenser

Indstilling

Formanden indstiller, at ældrerådet udarbejder et høringssvar til tilsynsrapporten vedrørende Hjemmesygeplejen Anholt.

Bilag:

1 Åben Tilsynsrapport - Hjemmesygeplejen Anholt

191768/18

6. Forslag til punkter til dialogmøde med miljø- og teknikudvalget

27.69.40.P35

17/19361

Åben sag

Sagsgang

ÆR

Sagsfremstilling

Der er planlagt dialogmøde med miljø- og teknikudvalget tirsdag den 18. december 2018 kl. 13.45 - 14.25 i rådssalen på rådhuset i Grenaa.

På mødet ønskes en drøftelse af medlemmernes forslag til punkter samt en tilbagemelding på hvem, der deltager.

Økonomiske konsekvenser

Punktet har ingen økonomiske konsekvenser.

Indstilling

Formanden indstiller, at punktet drøftes.

7. Emner til ældrerådets årsberetning 2018

27.69.40.P35

17/19361

Åben sag

Sagsgang

ÆR

Sagsfremstilling

Ældrerådet udarbejder hvert år en årsberetning til kommunalbestyrelsen.

Årsberetningen indeholder emner, som ældrerådet har beskæftiget sig med og været optaget af i det forgangne år. Samtidig berører årsberetningen emner, som ældrerådet vil fokusere på i det kommende år.

På mødet ønskes en drøftelse af emner til ældrerådets årsberetning 2018.

Økonomiske konsekvenser

Punktet har ingen økonomiske konsekvenser.

Indstilling

Formanden indstiller, at ældrerådet drøfter emner til ældrerådets årsberetning 2018.

8. Møder siden sidst

27.69.40.P35

17/19361

Åben sag

Sagsgang

ÆR

Sagsfremstilling

Siden sidst

20-11-2018 Møde i Kollektiv Trafikråd (HEN)

27-11-2018 Uddeling af handicapprisen i Norddjurs Kommune (IKP, YK)

Det enkelte medlem giver en kort orientering om de møder, som de har deltaget i.

Økonomiske konsekvenser

Punktet har ingen økonomiske konsekvenser.

Indstilling

Formanden indstiller, at orienteringen tages til efterretning.

9. Kommende møder og arrangementer

27.69.40.P35

17/19361

Åben sag

Sagsgang

ÆR

Sagsfremstilling

Kommende møder og arrangementer

18-12-2018	Dialogmøde med miljø- og teknikudvalget
10-01-2019	Temadag om Ældres livskvalitet (IKP)
21-01-2019	Møde i Regionsældrerådet (IKP, YK)

Økonomiske konsekvenser

Punktet har ingen økonomiske konsekvenser.

Indstilling

Formanden indstiller, at orienteringen tages til efterretning.

10. Orientering

27.69.40.P35

17/19361

Åben sag

Sagsgang

ÆR

Sagsfremstilling

Orientering/meddelelser:

- Fra formandskabet:
 - Opfølgning på henvendelse vedrørende annonce om demenstilbud.
- Fra medlemmerne:
 - Regnskab for ældredagen 2018.
- Andre meddelelser:
 - 10 opmærksomhedspunkter sendt på mail til medlemmerne den 20. november 2018.
 - 11 opmærksomhedssager sendt på mail til medlemmerne den 3. december 2018.

Økonomiske konsekvenser

Punktet har ingen økonomiske konsekvenser.

Indstilling

Formanden indstiller, at orienteringen tages til efterretning.

11. Ældrerådets arbejdsplan

27.69.40.P35

17/19361

Åben sag

Sagsgang

ÆR

Sagsfremstilling

Forvaltningen har udarbejdet et forslag til arbejdsplan for ældrerådet i 2019.

Arbejdsplanen for 2019 er vedlagt som bilag.

Økonomiske konsekvenser

Punktet har ingen økonomiske konsekvenser.

Indstilling

Formanden indstiller, at arbejdsplanen for 2019 godkendes.

Bilag:

1 Åben Ældrerådets arbejdsplan 2019

214211/18

12. Næste møde

27.69.40.P35

17/19361

Åben sag

Sagsgang

ÆR

Sagsfremstilling

Næste ordinære møde afholdes torsdag den 17. januar 2019.

Forslag til sted og punkter til dagsordenen ønskes drøftet på mødet.

Økonomiske konsekvenser

Punktet har ingen økonomiske konsekvenser.

Indstilling

Formanden indstiller, at punktet drøftes.

Underskriftsside

Ingeborg Kyed Pedersen (Formand)

Yvonne Karnøe (Næstformand)

Benthe Andersen

Birgit Lindgaard

Hans Erik Nielsen

Ivan Hammer Sørensen

Knud Sejersen Nielsen

Ruth Ovesen

Vibeke Binnerup