



15-09-2008

Sagsnr.
2008-112295

Dokumentnr.
2008-497633

Sagsbehandler
Bo Lyngø

Orientering om Borgerrådgiverens Beretning 2007

I Borgerrådgiverens Beretning 2007 redegøres der for, hvordan opgaven med at bistå Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner varetages af Borgerrådgiveren, samt hvordan Borgerrådgiveren indgår i dialog med forvaltningerne og gennemfører borgervejledning og klagesagsbehandling.

Beretningen indeholder desuden en redegørelse for Borgerrådgiverens vigtigste konstateringer på baggrund af arbejdet med borgernes henvendelser i beretningsperioden.

Som noget nyt indeholder beretningen også kapitler om Borgerrådgiverens arbejde med at lave undersøgelser af egen drift, herunder større undersøgelser af tilbagemeldingsgarantien og magtanvendelse samt inspektioner af plejehjem og bosteder i kommunen. Beretningen indeholder også en beskrivelse af Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn.

Konkrete klagesager

**Administrationscentret
Juridisk afdeling**

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon
3530 3878

Telefax
3530 3959

EAN nummer
5798009291004

www.kk.dk

Borgerrådgiveren har i 2007 afsluttet 957 sager om i alt 1.830 klagepunkter.

Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen tegner sig for det største antal klagesager. Borgerrådgiveren har således på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område behandlet 43 skriftlige klager i 2007.

Behandlingen har primært bestået i videreformidling til besvarelse i forvaltningen, idet kun 2 forhold blev realitetsbehandlet af Borgerrådgiveren. Ingen af de realitetsbehandlede sager gav anledning til kritik fra Borgerrådgiveren.

Egen driftsundersøgelser

Borgerrådgiveren gennemførte 10 inspektioner i 2007 - heraf 6 på institutioner i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens regi – og 8 generelle egen driftsundersøgelser – hvoraf 6 undersøgelser ligeledes berørte Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område.

På nuværende tidspunkt har Borgerrådgiveren afgivet endelige rapporter om 2 af inspektionerne på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens plejecentre Kærbo og Plejebo og tilsvarende er der afsluttet 2 generelle undersøgelser om henholdsvis tilbagemeldingsgaranti og håndtering af diskriminationssager.

Forvaltningen og den enkelte institution har konkret fulgt op i forhold til Borgerrådgiverens bemærkninger i rapporterne for de afsluttede inspektioner.

Forvaltningens indsats i forhold til Tilbagemeldingsgarantien kan ses i forvaltningens handlingsplan.

Borgerrådgiveren anbefalede at forvaltningerne registrerer sager om diskrimination i deres IT systemer, således at de kan fremsøges mv, men kom ikke med anbefalinger om retningslinier eller andet.

Blandt konkrete egen driftssager har Borgerrådgiveren behandlet en enkelt sag på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område vedrørende visitering af demente patienter til kommunale plejehjem. Sagen blev afsluttet med, at Borgerrådgiveren fandt, at der ikke var anledning til at foretage yderligere i anledning af sagen.

I øvrigt er to væsentlige anbefalinger i Borgerrådgiverens Beretning 2007, at der bør være:

- Fokus på bedre fagligt samarbejde mellem forvaltningerne
- Fokus på sikring af juridisk kompetence internt i forvaltningerne

Forvaltningens indsats i forhold til disse to anbefalinger kan ses i forvaltningens handlingsplan.