



Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

17. maj 2018

Sagsnr.  
2018-0130837

Dokumentnr.  
2018-0130837-3

### **Vedrørende Borgerrådgiverens egen driftsplan for 2018**

Borgerrådgiveren har d. 24. april 2018 fremsendt brev til fagforvaltningerne med anmodning om forslag til emner og temaer til Borgerrådgiverens egen drifts-plan for 2018.

Det fremgår af brevet, at der er tale om de undersøgelser af generelle forhold og inspektioner, som Borgerrådgiveren gennemfører hvert år, og at tilrettelæggelsen sker i dialog med fagforvaltningerne, da forvaltningernes faglige indsigt kan være en kilde til identifikation af potentielle relevante undersøgelsesemner.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen kan på den baggrund fremsende følgende to forslag til temaer og emner, som kan indgå i Borgerrådgiverens egen drifts-plan for 2018 på forvaltningens område:

- Online borgerkontakt i forbindelse med tilmelding til rygestopkurser.
- Arbejdet med tilsyn i forhold til brug af observations- og tracer-metoder

I forhold til undersøgelse af den online-borgerkontakt ved tilmelding til rygestop-kurser, kan forvaltningen uddybe, at forslaget begrundes i, at der generelt sker en stigning, og ikke kun i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, i brug af digitale selvbetjeningsløsninger.

I forhold til arbejdet med tilsyn, kan forvaltningen bemærke, at forvaltningen idag anvender to forskellige observationsmetoder ved de kommunale tilsyn med bl.a. plejehjem. De to metoder supplerer traditionelle metoder ved tilsyn, som interview og dokumentationsgennemgang. Den ene observationsmetode fokuserer på bestemte situationer, fx et måltid eller aktiviteter for borgerne, mens den anden, tracer-metoden, fokuserer på borgerforløb, det kunne fx være overgangen mellem vagtlag eller overgange mellem forskellige institutionstyper fx ved indlæggelser. Det er forvaltningens anvendelse af tracer-metoden, som forvaltningen foreslår, at Borgerrådgiveren kunne undersøge nærmere.

Det er tanken, at Borgerrådgiverens gennemgang kan være med til at vurdere, om tilrettelæggelse af den online-borgerkontakt og anvendelse af tracer-metoden kan suppleres eller optimeres yderligere

**Direktionen**

Københavns Rådhus, Rådhuspladsen  
|  
1599 København V

EAN nummer  
5798009290205

Såfremt der er spørgsmål til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens to forslag til emner og temaer på forvaltningens område, kan juridisk chefkonsulent Niels Nicolai Nordstrøm kontaktes på 24 92 70 25 eller på GK1N@suf.kk.dk.

Med venlig hilsen



Katja Kayser