

# Handout

- orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- Aktuelle udfordringer i Socialforvaltningen
- Ændret vejledning og praksis ved visitation til specialtandpleje
- Borgerservice og biblioteker har fulgt op på anbefalinger

## Aktuelle udfordringer i Socialforvaltningen

*En del borgere reagerer negativt på serviceniveauet i Socialforvaltningen i den indledende fase af den aktuelle omstrukturering af forvaltningen. Borgerrådgiverens observationer peger på et fald i serviceniveauet i sager, som Borgerrådgiveren er involveret i.*

Den 1. januar 2025 trådte omorganiseringen af Socialforvaltningen i kraft. Med den nye organisering er det blandt andet hensigten at få en socialforvaltning, der er mere enkel og let at finde rundt i.

Enkelte medarbejdere fra Socialforvaltningen, som Borgerrådgiveren har været i kontakt med, har siden sensommeren/efteråret 2024, hvor omorganiseringen var varslet, givet udtryk, for at forvaltningens overskud og handlekraft var negativt påvirket af planerne blandt andet på grund af usikkerhed om fremtidige roller og opgaver, manglende jobsikkerhed, løbende opsigelser blandt kolleger mv.

Efter omorganiseringens ikrafttræden den 1. januar 2025 har en del borgere, som Borgerrådgiveren har været i kontakt med, rapporteret om forvirring i forvaltningen og et lavere serviceniveau. Det drejer sig blandt andet om borgere, som ikke kan komme i kontakt med en relevant medarbejder i forvaltning, borgere som ikke kan få oplyst, hvem deres sagsbehandler er, og borgere som må vente ekstra længe på svar fra forvaltningen eller modtager henholdende svar, som der ikke følges op på i fornødent omfang.

Henvendelserne drejer sig også om alvorlige og akutte forhold, som f.eks. en udsat ung kvinde, der kontakter Borgerrådgiveren, fordi hun igennem længere tid har kunnet komme i kontakt med sin sagsbehandler i Socialforvaltningen. Den unge kvinde oplyser, at den manglende støtte fra forvaltningen, og det, at forvaltningen ikke giver hende den støtte, hun er blevet lovet, har medført, at hun i perioden har fået det værre (kvinden har efter det oplyste blandt andet været selvmordstruet og indlagt).

I hvert fald en enhed meddeler øjensynligt borgerne, at kommunens tilbagemeldingsgaranti ikke kan efterleves på grund af omorganiseringen.

Det er formentligt uundgåeligt, at en så omfattende omorganisering påvirker borgerservicen negativt i en periode, men perioden bør være afgrænset af hensyn til borgerne, og Borgerrådgiveren holder øje med udviklingen og søger i mellemtiden at hjælpe de borgere, som kommer i klemme, bedst muligt.

I 2017 afgav Borgerrådgiveren rapport om kvaliteten af sagsbehandlingen og myndighedsudøvelsen i Borgercenter Børn og Unge. Undersøgelsen var en udmøntning af drøftelser i Borgerrådgiverudvalget bl.a. på baggrund af Borgerrådgiverens alvorlige kritik af Borgercenter Børn og Unge i flere konkrete og generelle tilsyn siden 2012.

Efter en periode, hvor sagsbehandlingskvaliteten synes at have været løftet generelt, har Borgerrådgiveren i den seneste periode (både før og efter omorganiseringen) modtaget klager over en sammenlignelig bekymrende kvalitet i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren holder derfor særligt øje med sager, der involverer børn og unge.

## Ændret vejledning og praksis ved visitation til specialtandpleje

*Kommunen praksis for henvisning til specialtandpleje var ikke i overensstemmelse med reglerne. Det er der nu fulgt op på, så udsatte borgere kan henvises til specialtandpleje af egen læge og speciallæge.*

Borgerrådgiveren blev via en henvendelse fra en medarbejder i kommunen opmærksom på forvaltningens praksis, når borgere henvises til specialtandpleje.

Medarbejderen havde kontakt til en borger med behov for tandlægebehandling. Borgers psykiatriske problemstillinger betød, at kontakt med tandlæge krævede fuld narkose. Borgeren var blevet afvist af specialtandplejen, da han ikke var tilknyttet psykiatrien eller et botilbud. Specialtandplejen fastholdt afvisningen, selvom borgerens egen læge havde vurderet, at han var omfattet af målgruppen for specialtandpleje.

Borgerrådgiveren blev på grund af henvendelsen og de oplysninger vedr. voksentandplejen om henvisning, der på daværende tidspunkt var på kommunens hjemmeside, i tvivl om, hvorvidt Sundheds- og Omsorgsforvaltningen overholdt de regler, der gælder i forhold til, hvilke fagpersoner der kan henvise til specialtandpleje og dermed borgernes adgang til specialtandpleje.

Af en afgørelse fra Styrelsen for Patientklager, fremgår det bl.a., at almen praktiserende læger kan henvise til specialtandpleje.

Da den generelle praksis potentielt har berørt mange borgere, bad Borgerrådgiveren forvaltningen om en redegørelse.

Forvaltningen kontaktede herefter Indenrigs- og Sundhedsministeriet i forhold til fortolkning af det tilgængelige retsgrundlag samt Styrelsen for Patientklagers afgørelse.

Af Indenrigs- og Sundhedsministeriets svar til forvaltningen af 28. november 2024 fremgår det, at det er ministeriets vurdering, at borgere også efter en lægefaglig vurdering kan henvises af praktiserende læger og behandlende speciallæger til specialtandpleje.

Forvaltningen har på baggrund af ministeriets svar oplyst Borgerrådgiveren om, at forvaltningen har ændret praksis for henvisning til specialtandpleje. Det fremgår nu af kommunens hjemmeside om henvisning til specialtandpleje, at borgere kan henvises via egen læge eller speciallæge, såfremt de ikke er tilknyttet hverken botilbud eller psykiatrien.

Borgerrådgiveren forstår forvaltningens praksisændring og nuværende vejledning på hjemmesiden sådan, at praktiserende læger eller behandlende speciallæger kan henvide, men kun i de tilfælde, hvor borgeren ikke bor i et botilbud, ikke har nogen tilknytning til distriktskykiatrien eller ikke er indlagt på en psykiatrisk hospitalsafdeling. Det synes at være en indsnævring i forhold til vejledningen fra Indenrigs- og Sundhedsministeriet.

Borgerrådgiveren har på denne baggrund anbefalet forvaltningen igen at se på, om vejledningen på hjemmesiden er fuldt ud dækkende og retvisende i forhold til retsgrundlaget. Borgerrådgiveren har bedt om en orientering om, hvad anbefalingen giver anledning til.

Borgerrådgiverens sag nr. 2024-0146402

## Borgerservice og biblioteker har fulgt op på anbefalinger

*Forvaltningens opfølgning på undersøgelsen om tilgængelighed ved anvendelse af pc'er, touchskærme mv. har resulteret i konkrete forbedringer.*

Borgerrådgiveren afsluttede i juni 2024 en undersøgelse af tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lignende i Københavns Borgerservice og på kommunens biblioteker.

Opfølgningen i Borgerservice og bibliotekerne har resulteret i konkrete tiltag og også et fokus på at fastholde og inkludere tilgængelighedshensyn generelt og ved udbud mv.

Blandt de konkrete tiltag er:

- Implementering af lavt placerede touchskærme til anmeldelse af ankomst i alle 7 indgange i Borgerservice
- Opstilling af hæve-sænke-borde i de Borgerserviceindgange, hvor der mangler, samt adgang til borgercomputer, hvor borgerne kan betjene sig selv

- Hæve-sænke-moduler på Butlerskærme på alle Københavns Biblioteker
- Alle 7 indgange i Borgerservice arbejder løbende "med at styrke servicen over for borgere med særlige behov, herunder ved at forenkle og forbedre de digitale selvbetjeningsløsninger, ligesom det er et generelt fokuspunkt for forvaltningens arbejde med løbende at forbedre Borgerservice"
- Københavns Biblioteker vil med udgangspunkt i Borgerrådgiverens arbejde opsamle "feedback fra borgerne om eventuel utilfredshed, undren eller italesatte forespørgsler vedrørende tilgængeligheden på bibliotekerne samt i vores bibliotekstilbud og services"

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at en del af de påtalte udfordringer med tilgængeligheden er forbedret, ligesom undersøgelsen har bekræftet, at forvaltningen er opmærksom på og arbejder for at indtænke tilgængelighed i praksis og indtænker alternative tilbud, hvor dette ikke er muligt, f.eks. på grund af diskretionshensyn til den enkelte borger.

Borgerrådgiveren har opfordret forvaltningen til at gøre brug af den store viden, der er i kommunens råd, bl.a. Handicaprådet, og det betydelige netværk, som rådene har adgang til, i forhold til at indhente viden om oplevede erfaringer, udfordringer, forbedringsområder samt ved indkøb af nye løsninger, større ændringer i indretning eller andet for på den måde at indtænke tilgængelighed på så tidligt et tidspunkt som muligt.

Resultatet af undersøgelsen er sendt til orientering til kommunens handicap- og ældreråd.

Borgerrådgiverens sag nr. 2024-0084549