



**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Administrationscentret

Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

22-10-2015

Sagsnr.  
2015-0212355

Dokumentnr.  
2015-0212355-2

### **Sundheds- og Omsorgsforvaltningens forslag til emner til Borgerrådgiverens egen drift-plan 2016**

I brev af 14. september 2015 har Borgerrådgiveren bedt forvaltningerne om forslag til egen drift-plan 2016, herunder forslag til emner og temaer, som efter forvaltningernes vurdering, bør gives særlig opmærksomhed.

I den forbindelse skal forvaltningen pege på emnerne klageadgang og klagevejledning samt borgernes retsstilling i forhold til frit leverandørvalg efter serviceloven § 91, når/hvis en privat leverandør går konkurs.

#### **Klageadgang og vejledning**

Forvaltningens opgaveportefølje er i vidt omfang direkte rettet mod kommunens borgere. Samtidig har en stor del af forvaltningens borgerrettede tilbud væsentlig betydning og indflydelse på den enkelte borgers muligheder for at klare sig i hverdagen, og hjælpen gives ofte inden for den borgerens privatsfære fx i borgerens hjem og i form af personlig pleje mm.

Yderligere er der tale om et relativt komplekst område – både i forhold til sagsbehandling og den faktiske udførelse af opgaverne - idet hjælpen til den enkelte borger bl.a. baseres på en konkret individuel (helheds-)vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp.

I dette lys – og ved sammenligning med kommunens øvrige forvaltninger, der tilsvarende varetager borgerrelaterede opgaver - modtager forvaltningen relativt få klager fra borgerne.

Foranlediget af oplysningerne om det relativt lave antal klager på Sundheds- og omsorgsforvaltningens område i Borgerrådgiverens beretning 2014 har Ældrerådet foreslået, at der iværksættes en undersøgelse i 2016 af borgernes oplevelse af klageadgang og klagevejledning, idet det er rådets opfattelse, at nogle ældre borgere afholder sig fra at klage, og at der derfor gemmer sig et mørketal bag det officielle klagetotal.

Forvaltningen bakker op om Ældrerådets forslag og finder samtidig, at en undersøgelse inden for temaet ”klageadgang og klagevejledning” med fordel kan ske i Borgerrådgiverens regi.

#### **Direktionen**

Sjællandsgade 40  
Anneks I  
2200 København N

Telefon  
3530 3530

Direkte telefon  
3530 3757

E-mail  
hanne.baastrup@suf.kk.dk

EAN nummer  
5798009290205

### **Konkurs og frit valg efter servicelovens § 91**

Københavns Kommune har i 2015 mistet en kontrakt med en privat leverandør af personlig og praktisk hjælp i henhold til servicelovens § 83, da leverandøren gik konkurs.

Hændelsen har stillet store krav til kommunens beredskab, da kommunen har forsyningspligt og omsorgspligt, hvilket har medført et stort merarbejde i såvel visitation som hjemmepleje.

I den forbindelse har kommunen skullet sikre, at alle borgere, der havde valgt denne leverandør, fortsat fik de ydelser, de havde krav på samt, at disse borgere fortsat havde adgang til frit valg af leverandør i overensstemmelse med servicelovens § 91.

Forvaltningens håndtering af borgernes ret til visiterede ydelser og fortsat frit valg af leverandør i forbindelse med det ufrivillige skift af leverandør som følge af konkursen, kan med fordel evalueres via en egen drift-undersøgelse.

Med venlig hilsen

  
Hanne Baastrup