

# Rapport vedrørende Controlling i SUF - Lov- og kontraktoverholdelse

## 1. Indledning

### 1.1 Controlling i forbindelse med Lov- og Kontraktoverholdelse.

Delprojektgruppen har i forhold til controlling på lov- og kontraktoverholdelse, som kun vanskeligt lader sig måle og veje, valgt at fokusere på 2 elementer i forhold til controlling på lovoverholdelse.

Første element er informationsveje og kilder til kendskab til lovgivningen og ændringer heraf. Baggrunden for valget af dette element er, at det er en afgørende forudsætning for lovoverholdelse, at man har kendskab til loven og de regler, som gælder for vedkommendes virksomhed. Uden et sådan kendskab beror det på tilfældigheder, om lovgivningen overholdes.

Det andet element er opfølgningen på eksterne myndigheders tilsyn og afgørelser f.eks. Det Sociale Nævn, Patientklagenævnet, Embedslægeinstitutionen, etc. Baggrunden for valget af dette element er, at disse myndigheder kontrollerer, om loven overholdes. Udnyttelse af denne kontrolvirksomhed ved systematisk og metodisk opfølgning på afgørelser mv. vil føre til en bedre lovoverholdelse.

I forhold til controlling på kontraktoverholdelse har delprojektgruppen valgt at fokusere på at samle og skabe et overblik over den viden, der eksisterer forskellige steder i SUF om de enkelte kontrakttyper, således at denne viden er tilgængelig for alle, som har behov for den.

### 1.2 De centrale problemstillinger i forhold til Lov- og Kontraktoverholdelse

Delprojektgruppen har som led i arbejdet identificeret følgende centrale problemstillinger i forhold til de ovenfor nævnte controllinglelementer på lov- og kontraktoverholdelse:

#### 1.2.1 – Nye medarbejders introduktion til lovgivningen

Det er centralt for lovoverholdelsen i SUF, at nye medarbejdere får en korrekt introduktion til reglerne på vedkommendes område, og dermed har kendskab til de regler, som de skal overholde.

Den primære introduktion af nye medarbejdere til reglerne, foregår mange steder som et element i en generel sidemandsoplæring eller ”føl-ordning”. Selvom denne oplæringsform kan være glimrende i forhold til mange ting, er den uhensigtsmæssig som introduktion til lovgivningen og gældende regler. Den nye medarbejders kendskab til reglerne bliver ikke bedre end sidemandens, og en god indføring i reglerne forudsætter derfor, at sidemanden har et godt overblik samt korrekt og opdateret viden om reglerne, også i forhold til problemstillinger, som ikke mødes til daglig.

Når den nye medarbejder en dag selv skal oplære nye, er der således fare for at, der videregives en endnu ringere information om reglerne.

En god og hensigtsmæssig introduktion af nye medarbejdere til reglerne på vedkommendes områder er derfor identificeret som et vigtigt element i SUF's lovoverholdelse.

#### 1.2.2 – Kendskab til ny/ændret lovgivning

Loven er ikke statisk, men ændres til stadighed af både lovgiverne, samt ved fortolkninger af klagemyndigheder og domstole. Det er derfor centralt for lovoverholdelsen i SUF, at der hurtigt og hensigtsmæssigt opnås kendskab til ændret/ny lovgivning.

Der er i flere sammenhænge udtrykt ønske om bedre overblik og ikke mindst systematik i den formidling og vidensdeling og dermed implementering af ændringer i regelgrundlag og praksis mm. som foregår i SUF. F.eks. er der stort ukendskab til vejledninger, der er udarbejdet fra centralt hold i SUF, og om hvor de kan findes. Bl.a. har der vist sig et generelt ukendskab til Juridisk Afdelings oversigt over kommende lovgivning på trods af at den findes på KK-net og gennemgås i flere forskellige fora. Og helt generelt må det konstateres, at KK-net ikke er et værktøj, som anvendes i forbindelse med konkret opgaveløsning.

Endvidere volder det flere steder vanskeligheder at finde frem til gældende regler. Nogle steder findes regler ved at ”google” dem, eller kopiere dem fra en mappe, ”som en medarbejder en gang fik udleveret på et kursus”.

På denne baggrund er følgende elementer identificeret som væsentlige for lovoverholdelsen i SUF:

- En god og hensigtsmæssig formidling og vidensdeling om ændret/ny lovgivning,
- et overblik over tilgængelig information, samt
- brugervenlige redskaber til at finde relevante regler.

### 1.2.3 – Overblik og vidensdeling på kontrakter

Det er centralt for kontraktoverholdelsen i SUF, at man i de enheder, hvor der indgås kontrakter med eksterne parter, er opmærksom på og følger de regler og procedurer, som enten skal overholdes for at undgå erstatningskrav, eller som kan mindske antallet af u hensigtsmæssige og unødigt økonomisk bebyrdende vilkår.

I SUF er indgåelsen af kontrakter og opfølgningen herpå mange steder en opgave, som varetages af bestemte medarbejdere. Disse medarbejdere opnår med tiden stor og værdifuld indsigt i regler og procedurer, men disse erfaringer mister SUF, når medarbejderne skifter job eller går på pension. Modsat er der også mange steder, hvor der kun sjældent er behov for at indgå bestemte kontrakter. Disse steder står derfor uden praktiske erfaringer og ofte uden viden om, hvad man bør gøre og være opmærksom på, eller hvor man kan få hjælp. Der er f.eks. tilfælde, hvor man ikke har kendskab til, at bestemte kontrakter skal i udbud, eller at kommunen har rammeaftaler, man med stor økonomisk fordel kan benytte sig af.

Ligeledes er der mange steder tendens til at ”lægge kontrakten i skuffen”, når den først er indgået. Med tiden glemmes baggrunden for særlige kontraktklausuler eller dokumentation herfor bortkommer. Når der så senere opstår tvister, kan kontrakten, eller dokumentationen ikke findes, og SUF er nødt til at frafalde berettigede krav eller muligheden for at få erstatning for kontraktbrud.

På denne baggrund er følgende elementer identificeret som væsentlige for kontraktoverholdelsen i SUF:

- Et overblik over regler og procedurer der bør følges i forbindelse med kontraktindgåelse, efterfølgende opbevaring af disse og opfølgning herpå, samt
- tilgængelighed af denne videnssamling.

### **1.3 Delprojektets forbedring af lov- og kontraktoverholdelsen i SUF**

Delprojektgruppens primære produktleverancer består i en række oversigter (bilag 1-9), der fremover kan tjene som redskaber for ledere og medarbejdere i de forskellige organisatoriske områder, som har været projektets målgruppe. Oversigterne beskrives i nedenfor afsnit 2.1. Det er meningen, at disse redskaber skal vedligeholdes og udbygges løbende, så deres værdi bevares og eventuelt udbygges.

Ydermere har delprojektgruppen i afsnit 2.2 sammenfattet de 6 vigtigste og mest generelle forslag/initiativer til generel adressering af de elementer, der i afsnit 1.2 er identificeret som væsentlige for lov- og kontraktoverholdelsen i SUF.

Endelig har delprojektgruppen i afsnit 2.3 samlet en række forslag/tiltag rettet mod specifikke organisatoriske enheder eller opgaveområder. De oplistede forslag er en sammenfatning af de udfordringer, som er blevet påpeget i forbindelse med delprojektgruppens interviews af nøglepersoner fra de forskellige organisatoriske områder, og som kan ses i bilag 10.

## **2. Sammenfatning**

### **2.1. Værktøjs leverancer**

#### 2.1.1 Lovoverholdelse - Kendskab til lovgivningen

Delprojektgruppen har som en del af projektet udarbejdet en række oversigter (bilag 1-7) over hvor man for de forskellige organisatoriske områder finder loven, hvilke SUF vejledninger der eksisterer med tilknytning hertil, og hvilke kilder man som leder kan benytte til at opnå kendskab til ny/ændret lovgivning på området.

Bilag 1 vedrører P&O-området.

Bilag 2 vedrører Hjemmeplejeområdet.

Bilag 3 vedrører Plejehjemsområdet.

Bilag 4 vedrører Træningsområdet.

Bilag 5 vedrører De Centrale Stabe.

Bilag 6 vedrører Administrationscentret.

Bilag 7 vedrører Myndighedscentret.

#### 2.1.2 Lovoverholdelse - Opfølgning på eksterne afgørelser

Delprojektgruppen har i forhold til eksterne myndigheders afgørelser, tilsynsrapporter, udtalelser etc. udarbejdet en oversigt (bilag 8) over, hvor disse afgørelser modtages i SUF, og hvem der har ansvaret for at følge op herpå – både i forhold til afgørelsens konkrete forhold og i forhold til, om der bør ske en bredere (læringsmæssig) opfølgning.

#### 2.1.3 Kontraktoverholdelse

Delprojektgruppen har i forhold til en række kontrakttyper i SUF udarbejdet en oversigt (bilag 9) over regler procedurer og anbefalinger der bør følges i forbindelse med henholdsvis indgåelsen af kontrakt, opbevaringen samt efterfølgende opfølgning heraf. Endvidere indeholder oversigten en beskrivelse af forhold, som man bør være særligt opmærksomme på i forhold til kontrakttypen.

Det er tanken, at oversigten vedligeholdes og udbygges løbende af Økonomistaben. I første omgang

er følgende kontrakter ikke medtaget i oversigten:

- Ansættelseskontrakter o.lign.
- Kontrakter mellem kommunens enheder, f.eks. ml. SUF og Københavns Ejendomme
- Kontrakter med en værdi under 10.000 kr. årligt.
- Kontrakter om enkeltstående køb (i modsætning til løbende kontrakter),
- Køb af varer i henhold til rammeaftaler med vareleverandører i indkøbssystemet RAKAT.

I det omfang der efterfølgende viser sig behov herfor, kan oversigten udvides med disse kontrakter.

## **2.2. De 6 vigtigste forbedringsforslag og initiativer**

Under delprojektgruppens interviewrække er der blevet peget på en række udfordringer i forhold til de elementer (informationsveje, opfølgning på eksterne afgørelser og viden om kontrakttyper), som delprojektgruppen har valgt at fokusere på, jf. afsnit 1.1.

Delprojektgruppen har i dette afsnit nævnt de 6 vigtigste tiltag/forslag til afhjælpning af de udfordringer, som er fundet at være gennemgående eller helt generelle.

### 2.2.1 - Nyhedsbrev fra Juridisk Afdeling

Delprojektgruppen har noteret sig, at måden der opnås kendskab til ny/ændret lovgivning på, mange steder er præget af tilfældighed. Ydermere er kendskabet til Juridisk Afdelings "Oversigt over kommende lovgivning" meget begrænset.

Som konsekvens heraf har Juridisk Afdeling besluttet at lave et nyhedsbrev, med det formål at skabe større opmærksomhed på vigtige juridiske nyheder og ny/ændret lovgivning. Nyhedsbrevet vil have ledere (fra Teamlederniveau og op) som målgruppe, men også andre kan abonnere på brevet.

Arbejdet med nyhedsbrevet vil foregå hen over sommeren 2009 og vil gå i luften til september.

Delprojektgruppen skal dog understrege, at det fortsat er enhedernes eget ansvar at følge med indenfor lovgivningen på eget område. Nyhedsbrevet er som både "Oversigten over kommende lovgivning" og de i bilag 1-7 nævnte nyhedskilder alene et redskab for enhederne til at følge med.

### 2.2.2 – Introforløb for nye medarbejdere

Det er delprojektgruppens opfattelse, at der er et generelt behov for, at nye medarbejdere i forbindelse med deres jobstart introduceres for de regler, som gælder for den pågældendes virksomhed – særlig med vægt på forvaltningsretlige bestemmelser. Hvilke regler, der orienteres om, og hvor omfattende orienteringen skal være, skal selvfølgelig afhænge af den pågældende medarbejdergruppes behov. Dette understreges endvidere af, at Borgerrådsgiveren gentagne gange i sine rapporter - både i forhold til SUF og de øvrige forvaltninger – har tilkendegivet, at der generelt er behov for at sikre fornødne (forvaltningsretlige-)faglige kompetencer og at en målsætning om levering af høj kvalitet i sagsbehandlingen og et højt retssikkerhedsniveau "synes at være afhængig af lokalt forankret juridisk viden".

Flere steder opereres der allerede med introforløb for nye medarbejdere. Men en egentlig introduktion til de regler, der gælder for den pågældende medarbejders virke, er som oftest blot et led i en sidemandsoplæring/føl-ordning. Introduktionen bør have karakter af et standardforløb for den pågældende gruppe.

På baggrund af gruppens interviews vurderes behovet at være mest presserende på de afgørelsestunge områder; P&O-området, Den Centrale Visitation og Genoptræning København. For disse enheder bør den eksisterende sidemandsoplæring, f.eks. suppleres af et introkursus i forvaltningsretten og god sagsbehandling, som nye medarbejdere tilmeldes ved jobstart.

Men også på hjemmeplejeområdet, plejehjemsområdet og træningsområdet vil en introduktion til reglerne om tavshedspligt og videregivelse af oplysninger, samt for visse medarbejdergrupper også reglerne om information og samtykke, journalføring, etc. være relevant. Det bemærkes i den forbindelse, at der i Genoptræning København er tanker om at holde jævnlige ”introkurser” for træningscentrenes medarbejdere med fokus på nye medarbejdere og personer med ønske om et brush-up.

Delprojektgruppen indstiller på denne baggrund, at der indenfor de nævnte områder iværksættes et arbejde med henblik på at få sådanne standard introforløb udviklet og oprettet.

### 2.2.3 - Brush-up kurser i forvaltningsret/god sagsbehandling

Det er fra de afgørelsestunge enheder (P&O, Den Centrale Visitation og Genoptræning København), samt fra forskellige Centrale Stabe påpeget, at der løbende er behov for brush-up kurser i forvaltningsret og god sagsbehandling. Selvom man en gang har fået et kursus heri, kan der godt efter en årrække være behov for at få nogle ting repeteret.

Som konsekvens heraf har Juridisk Afdeling besluttet at afholde sådanne jævnlige brush-up kurser for den nævnte målgruppe. Der sigtes som udgangspunkt på afholdelse af et én-dags kursus hvert halve år. Første kursus afholdes i efteråret 2009. Juridisk Afdeling vil i den forbindelse desuden undersøge i hvilket omfang Borgerrådgiverens tilbud om undervisning i forvaltningsret kan udnyttes.

### 2.2.4 – Brug af Schultz lovsystem

Fra P&O-området er det påpeget, at det nuværende lovsystem (IT-baseret samling af love, bekendtgørelser, vejledninger etc.) NIS/Fakir som kilde til lovgivningsteksterne ikke har samme grad af anvendelighed som Schultz. Ydermere sker der i Schultz systemet en løbende opdatering af lovgivningen, så man undgår at sidde med forældede bestemmelser.

Da et uhensigtsmæssigt arbejdsredskab har tendens til ikke at blive brugt, og da et elektronisk lovsystem vurderes at have væsentlig betydning især for de afgørelsestunge enheder som P&O, har det været delprojektgruppens opfattelse, at muligheden for et skift af system måtte undersøges.

Delprojektgruppen har imidlertid efterfølgende noteret sig, at det med virkning fra 1. juli 2009 er besluttet, at hele kommunen overgår til Schultz lovsystemet, som derved også kan benyttes af alle enheder med adgang til KK-net, hvorfra der vil være i en indgang til systemet.

### 2.2.5 - Strategi for anvendelse af KK-net

Flere af de interviewede nøglepersoner har nævnt, at KK-nets værdi som redskab til at finde informationer og som meddelelseskilde er meget begrænset. Der ses adskillige eksempler på, at information lagt på KK-net kun i begrænset omfang når målgruppen, da målgruppen ofte ikke har erfaret, at informationen findes på KK-net, og generelt er KK-net ikke et værktøj, man bruger i forhold til at løse konkrete opgaver.

Det er delprojektgruppens opfattelse, at den påpegede udfordring er generel for KK-net, og at der derfor bør iværksættes en indsats for at gøre KK-net til et mere brugervenligt værktøj, dels i forhold til at gøre det nemmere at finde relevant information, dels i forhold til at målgrupperne for bestemt information også opnår kendskab til den.

Eksempler kunne være retningslinier for ”god offentliggørelsespraksis”, krav om en ”opmærksomhedsmail” til målgruppen når der lægges informationer på KK-net, en revision af strukturen i SUFs forvaltningsside, osv.

Delprojektgruppen indstiller derfor, at der i SUF regi iværksættes et arbejde med det formål at gøre KK-net til et bedre arbejdsredskab for informationssøgning og meddelelseskilde.

#### 2.2.6 – OBS på opdatering af vejledninger

Når der fra centralt hold meldes ud om nye/ændrede regler, kan det for det decentrale niveau være vanskeligt at overskue, hvad der er gældende, hvis der ikke samtidig sker en opdatering af eksisterende vejledninger.

Derudover er der behov for, at der i forbindelse med udmelding om nye/ændrede regler sker en hurtig udarbejdelse af nye vejledninger, så man ikke decentralt skal bruge tid på at lave sådanne, og som konsekvens kan føre til forskellige vejledninger fra bydel til bydel.

Delprojektgruppen er opmærksom på, at opdateringer af vejledninger eller udarbejdelse af nye vejledninger er en tidskrævende opgave, da det bl.a. ofte kræver deltagere med relevant viden fra forskellige stabe. Behovet for hurtigt at melde ud om nye/ændrede regler vil ofte være årsag til, at der ikke samtidig kan udsendes nye vejledninger eller ske en revision af eksisterende vejledninger. Det er dog delprojektgruppens opfattelse, at vejledningerne er et vigtigt redskab til lovoverholdelse i de decentrale enheder. Derfor bør opdatering af eksisterende vejledninger også være en højt prioriteret opgave.

Delprojektgruppen foreslår på den baggrund, at der oprettes en side på KK-net, hvor alle centrale stabe og centre inden 1. oktober 2009 skal anføre, hvilke vejledninger der findes i SUF, som de har ansvaret for, og samtidig foretager en vurdering af, om vejledningerne skal revideres, og hvor det er tilfældet anfører dette samt hvornår den reviderede ventes at foreligge. Endelig bør det af denne side fremgå, hvornår de pågældende stabe og centre sidst har vurderet oplysningerne på siden.

Delprojektgruppen foreslår endvidere, at de enkelte stabe og centre på denne side løbende anfører, når der iværksættes arbejde på en ny vejledning (ikke blot revision af en eksisterende), og hvornår den ventes at foreligge.

Delprojektgruppen foreslår endvidere, at de pågældende stabe og centre hver gang der sker væsentlige ændringer af lovreglerne på deres område, foretager en vurdering af, om der er vejledninger på den omhandlede side, som skal revideres som følge af lovændringerne, og i givet fald anfører dette på siden samt hvornår den reviderede vejledning må ventes at foreligge. Ligeledes bør det i forbindelse med udmeldelse om nye/ændrede regler være god meddelelsespraksis (som kan indgå i retningslinier herfor, jf. forslag 2.2.5) samtidig at meddele, hvorvidt der som følge af

lovændringen vil blive udarbejdet en ny vejledning eller ske revision af en eksisterende.

Formålet med disse forslag er dels at skabe et overblik over gældende vejledninger for både det centrale som decentrale niveau, dels at forpligte stabe og centre til at prioritere opgaven, og endelig at give de decentrale niveau oplysning om, hvorvidt der er ”noget på vej” og mulighed for at melde ind om særlige behov for vejledninger.

### **2.3 Øvrige tiltag/forslag – af ikke generel karakter.**

I dette afsnit har delprojektgruppen samlet de forslag på påpegede udfordringer, som efter gruppens opfattelse også bør adresseres, men som ikke kan anses for gennemgående i SUF, fordi de enten vedrører specifikke områder/ enheder, og som derfor ikke er medtaget i afsnit 2.2 om de 6 vigtigste forslag/tiltag. Den fulde liste over påpegede udfordringer og løsningsforslag fremgår af bilag 10.

#### 2.3.1 Hjemmepleje og plejehjemsområdet

Vikarer og ferieafløserer får som hovedregel ikke samme introduktion til regler og procedurer, som nye medarbejdere. Der er derfor større risiko for at disse ikke overholder eksisterende regler.

Der ses ikke nogen umiddelbar løsning på dette problem. Bedste forslag er, at det sikres, at vikarer gives viden om, hvornår de skal kontakte gruppeleder/ en erfaren medarbejder om, hvad der er korrekt handlemåde. Det kan f.eks. ske ved, at de enkelte enheder ved hjælp af en checkliste sikrer sig, at de har givet vikarer information om deres tavshedspligt og forholdsregler i forbindelse med anmodninger om videregivelse af oplysninger om borgeren.

#### 2.3.2 Trænings-området (Træningscentre og Genoptræning København)

a) Nye medarbejdere i træningscentrene får ingen særskilt introduktion til lovgivningen på området.

Genoptræning København har den opfattelse, at Træningscentrene som minimum bør introducere nye medarbejdere til GK's vejledning ”Ramme for samarbejde ml. GK og leverandører af genoptræning”. Endvidere påtænker GK at holde jævnlige ”introkurser” for træningscentrenes medarbejdere med fokus på nye medarbejdere og personer med ønske om brush-up.

Det er delprojektgruppens opfattelse at disse foreslåede tiltag vil kunne bidrage til bedre lovoverholdelse uden en nævneværdig forøgelse af ressourceforbruget, og delprojektgruppen indstiller derfor til GK og Træningscenterlederne, at dette iværksættes.

b) Terapeuter kan til tider være i tvivl om grænserne for tavshedspligt og for reglerne om information og samtykke.

Det er delprojektgruppens opfattelse, at dette kan løses ved ”brush-up kurser”/fællesmøder eller ved konkrete forespørgsler til Juridisk Afdeling afhængigt af behovet for nærmere afgrænsning. Træningscentrene eller GK kan endvidere rette henvendelse til Juridisk Afdeling mhp. såfremt der er behov for fællesmøder med bestemte lovgivningstemaer.

c) Det opleves periodisk, at information vedrørende lovgivningen (og dens konsekvenser) på træningsområdet ikke når ud til terapeuterne.

Løsningsforslag: GK vil oprette et nyhedsbrev rettet mod ledere og terapeuter på træningsområdet.

Nyhedsbrevet vil i forhold til lovgivning meddele målgruppen ny og/eller nødvendig info.

### 2.3.3 Administrationscentret

I forhold til controlling af lovoverholdelse på arbejdsmiljø-området er den årlige selvevalueringsvurdering, som ledelses- og arbejdsmiljøledere skal udarbejde og indsende til Miljø- og Bygningsafdelingen, til tider så ukonkret, at afdelingen ikke kan vurdere, om der er behov for opfølgning.

Løsningsforslag:

Fastsættelse af skrappe krav til indholdet af selvevalueringsrapporterne vurderes at kunne løse dette. Afdelingen bør iværksætte tiltag med henblik herpå.

### 2.3.4 Myndighedscentret

Teamlederen for udskrivningskoordinatorerne kan have et vist behov for erfaringsudveksling med Områdekontorenes for visitations teamledere og deres erfagruppe mht. praksiskoordinering.

Det er delprojektgruppens opfattelse, at behovet ikke er stort, da udskrivningskoordinatorernes opgaver kun overlapper en mindre del af P&O visitatorernes område. En mulig løsning kunne dog være, at teamlederne fik tilsendt dagsordener og/eller mødereferater fra erfagruppens møder.

### 2.3.5 Omsorgsstaben og Sundhedsstaben

Der foregår ingen systematisk overvågning af, om der er nyt/ændring af lovområdet. Det er op til den enkelte medarbejder selv at søge information, og erfaringerne mistes således ved medarbejderskift.

Der er peget på, at der kunne udarbejdes en ”startpakke” på hvert område i staben for hvilke nyhedskilder man som medarbejder på området skal abonnere på.

Dette er i et vist omfang sket med delprojektgruppens oversigt over kendskab til lovgivningen (bilag 5). Det er dog delprojektgruppens opfattelse, at stabene med fordel kan udbygge og vedligeholde oversigten på dette område for at opnå den ønskede effekt. Endvidere vurderes det, at Juridisk Afdelings ”Oversigt over kommende lovgivning” og nyhedsbrev i en vis grad vil kunne mindske problemet.

### 2.3.6 Økonomistaben

For så vidt angår nye lovgivningsområder opnår staben ikke altid kendskab hertil tids nok til at kunne drage de økonomiske konsekvenser på en hensigtsmæssig måde.

De interviewede medarbejdere har peget på en mere pro-aktiv læsning af LCP-listerne og Juridisk Afdelings Oversigt over kommende lovgivning som mulig løsning.

De har endvidere peget på oprettelsen af et forum, hvor konsekvenserne af kommende love kan drøftes.

### 2.3.7 Opfølgning på tilsyn og eksterne afgørelser.

#### *2.3.7.1– Afgørelser fra Sundhedsvæsenets Patientklagenævn.*

Med undtagelse af afgørelser indenfor træningsområdet foregår der pt. ingen systematisk vurdering af, om der er behov for bredere opfølgning end blot i den berørte enhed.



Løsningsforslag: En procedure, hvorefter den berørte enhed sender kopi af afgørelsen til områdekontoret (Genoptræning København, hvis der er tale om en afgørelse vedr. træning) mhp. vurdering af behovet for bredere opfølgning.

Det er delprojektgruppens opfattelse, at Patientklagenævnets afgørelser er fåtallige og altovervejende er konkret begrundede afgørelser, hvor det bredere læringspotentiale som hovedregel er begrænset. Det bredere udbytte af afgørelserne ligger formentlig i større grad i, at der kan tegne sig et mønster i forhold til, hvor der kan være behov for en særlig indsats, f.eks. hvis det gentagne gange viser sig at være den sundhedsfaglige dokumentation, der kritiseres eller opbevaringen af medicin, etc.

Delprojektgruppen forslår på den baggrund, at det ovenfor beskrevne løsningsforslag indføres, og det herefter er op til Områdekontorerne (Genoptræning København på træningsområdet), der har opgaven med at vurdere, om der er behov for bredere tiltag end i forhold til den enhed, som måtte have fået kritik.

#### 2.3.7.2 – Påbud, rapporter mv. fra Arbejdstilsynet

Der er påpeget følgende udfordringer:

- a) Der foregår ingen systematisk vurdering af, om der er behov for bredere opfølgning end blot i forhold til den berørte enhed.
- b) Videre sendelse af påbud mv. fra Økonomiforvaltningen (der på kommunens vegne formelt er modtager) går trods gentagne anmodninger ofte galt, og Miljø- og Bygningsafdelingen i Administrationscentret modtager derfor ofte påbuddet meget sent i forløbet.
- c) Hvis den berørte enhed er en selvejende institution, modtager Miljø- og Bygningsafdelingen ikke nogen kopi/orientering fra Arbejdstilsynet. Der er således ingen intern kontrol af, at der følges op på kritikken. I yderste konsekvens kan det betyde, at hele forvaltningen – uden at have viden herom - mister sin Grøn Smiley certificering, fordi et påbud til en selvejende institution (som er med i Smiley ordningen) ikke er blevet opfyldt.

Løsningsforslag: Den eksisterende procedure (se bilag 8) suppleres med følgende tiltag:

*”Den ansvarlige decentrale leder, som modtager rapporten, skal sende dette i form af kopi eller lign. til Miljø- og Bygningsafdelingen i Administrationscentret inden 2 dage. Dette gælder også forstandere for selvejende institutioner.*

*Miljø- og Bygningsafdelingen vurderer, om der er behov for bredere opfølgning end blot i forhold til den berørte enhed.”*

Det er overfor delprojektgruppen påpeget, at udfordringerne mindskes som følge af Grøn Smiley certificeringen, idet Arbejdstilsynet ikke tilser enhederne omfattet af certificeringen, medmindre de konkret bliver tilkaldt, f.eks. af borgere, pårørende eller ansatte.

Det er imidlertid delprojektgruppens opfattelse, at der er tale om simple procedureændringer, som uden nævneværdige ulemper kan afhjælpe de påpegede udfordringer. Delprojektgruppen indstiller derfor, at disse proceduretiltag indføres.

#### 2.3.7.3 – Miljøtilsyn

Miljøtilsynsrapporten/påbuddet modtages pt. ikke i Miljø- og Bygningsafdelingen i Administrationscentret, og der er derfor hverken nogen intern overvågning af, om der følges op på

evt. kritik eller en systematisk vurdering af, om der er behov for bredere opfølgning end blot i forhold til den berørte enhed.

Løsningsforslag: Der indføres en supplerende procedure svarende til den, som den gælder for Arbejdstilsynets afgørelser. Dvs. at den berørte enhed (også selvejende institutioner) sender kopi af rapporten til Miljø- og Bygningsafdelingen i Administrationscentret, som vurderer, om der er behov for bredere opfølgning end blot i den berørte enhed.

Som beskrevet ovenfor, er det delprojektgruppens opfattelse, at der er tale om en simpel procedure uden den store omkostning, som vil kunne løse den påpegede udfordring. Det indstilles derfor at proceduretiltaget indføres.

#### *2.3.7.4 – Brandmyndighedernes tilsyn*

Der er ingen entydig placering af det overordnede ansvar for opfølgning på. Opgaven har for så vidt angår plejehjem tidligere ligget i Ældrestaben, og brandsikkerhed falder formelt indenfor Grøn Smiley certificering, som hører under Miljø- og Bygningsafdelingen i Administrationscentret. Som følge heraf er der pt. hverken nogen intern overvågning af, om der følges op på kritikken eller en systematisk vurdering af, om der er behov for bredere opfølgning end på den berørte enhed.

Løsningsforslag: Der indføres en supplerende procedure svarende til den som nævnes ovenfor, om Arbejdstilsynets afgørelser. Dvs. at den berørte enhed (også selvejende institutioner) sender kopi af rapporten til Miljø- og Bygningsafdelingen i Administrationscentret, som vurderer, om der er behov for bredere opfølgning end blot i den berørte enhed.

#### 2.3.8 Kontraktoverholdelse

##### *2.3.8.1 Opbevaring*

Der skal i hver enhed (Stab/ Områdekantor/ Plejecenter etc) være faste regler for hvor den daterede og underskrevne kontrakt opbevares. Såfremt enheden har adgang til eDoc skal en scannet udgave af den daterede og underskrevne kontrakt ligge på en eDoc-sag.

Baggrunden for disse krav er, at Juridisk Afdeling i adskillige tilfælde har oplevet, at det er vanskeligt og til tider umuligt at fremfinde den endelige kontrakt, hvis der er gået en årrække efter kontraktindgåelsen, og især hvor medarbejderstaben er udskiftet. Dette kan ofte føre til, at forvaltningens mulighed for at påberåbe sig aftaleklausuler helt må opgives.

Endvidere skal der i hver enhed være faste regler for, hvor dokumenter og korrespondance i forarbejdet til kontrakten bevares. Såfremt enheden har adgang til eDoc skal disse ligge på eller have reference til samme eDoc-sag, som den endelige kontrakt ligger på.

Baggrunden herfor er, at forarbejdet ofte har afgørende betydning i forbindelse med fortolkningen af en kontrakt og dermed kan være lige så betydningsfulde som selve kontrakten.

##### *2.3.8.2 generel introduktion til indkøb og kontrakter*

I mange enheder – og især i decentrale enheder – ligger opgaven med indkøb og kontrakter på bestemte medarbejdere, som derved opnår en særlig viden. Det tager imidlertid tid at opbygge denne viden. Og for nye medarbejdere kan det være forbundet med store vanskeligheder og dyrekøbte erfaringer at tilegne sig denne.

Juridisk Afdeling vil derfor fra og med efteråret 2009 med jævnlige mellemrum tilbyde en introduktion til indkøb og kontrakter særligt rettet mod nye medarbejdere med disse opgaver men også for eksisterende medarbejdere med behov for brush-up.

#### *2.3.8.3 Kontrakter om kørsel/transport.*

Rammeaftale om befordring af hjemmeboende borgere og kørsel af mad i forbindelse med madserviceordningen indgås af Økonomistaben. Det er også her, at prisreguleringer i henhold til kontrakterne godkendes på vegne af SUF. Kontrollen af de fakturerede priser sker imidlertid decentralt, hvorfor der er behov for, at man decentralt kan se, om de fakturerede priser er i overensstemmelse med de godkendte reguleringer.

Økonomistaben vil oprette en side på KK-net, hvor de godkendte priser på forskellige rammeaftaler fremgår, således at den decentrale fakturakontrol også kan omfatte de fakturerede priser. Der vil i delprojektgruppens oversigt over kontrakttyper i SUF (bilag 9) blive indskrevet et link til denne side.

#### *2.3.8.4 Leasingaftaler*

Leasingaftaler er kompliceret stof. Der er særlige problemstillinger i relation til henholdsvis finansielle og operationelle leasingarrangementer, fx også i tilknytning til bogføring og regnskabsaflæggelsen, herunder begrundelsen for valget af leasing i stedet for køb (f.eks. finansieringsmæssige årsager). Ud over de økonomiske overvejelser er det også vigtigt at få udformet hensigtsmæssige kontraktbestemmelser om, fx periode, ydelser, terminalværdi, ændringer undervejs, afbrydelse, misligholdelse mv.

Delprojektgruppen indstiller derfor sammen med Økonomistaben, at forvaltningens enheder ikke må indgå leasingkontrakter uden at disse forinden har været forelagt Økonomistaben, som i samarbejde med Juridisk Afdeling godkender indholdet af aftalen.