

## 2. Borgerrådgiverens Beretning 2009 (2010-151457)

Drøftelse af Borgerrådgiverens Beretning 2009 samt Borgerrådgiverens synlighed i forhold til Sundheds- og Omsorgsudvalget.

### INDSTILLING OG Beslutning

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indstiller,

1. at Sundheds- og Omsorgsudvalget drøfter Borgerrådgiverens Beretning 2009 og tager forvaltningens redegørelse om det iværksatte arbejde med at forbedre sagsbehandlingen til efterretning, og
2. at Sundheds- og Omsorgsudvalget drøfter synligheden af Borgerrådgiverens arbejde i udvalget og godkender, at forvaltningen orienterer Borgerrådgiverudvalget om, at den hidtidige praksis for fremlæggelse af rapporter mv. fortsætter.

### Problemstilling

Borgerrepræsentationen har pålagt Sundheds- og Omsorgsudvalget at drøfte Borgerrådgiverens Beretning 2009 i efteråret 2010 samt at fastholde fokus på retssikkerheden og fremdriften i det iværksatte arbejde med at forbedre sagsbehandlingen.

Borgerrådgiverudvalget har derudover i brev af 18. juni 2010 anmodet Sundheds- og Omsorgsudvalget om at tage stilling til synligheden af Borgerrådgiverens arbejde i udvalget samt meddele Borgerrådgiverudvalget hvilken grad af synlighed, der fremover skal være for udvalget.

### Løsning

#### *Borgerrådgiverens beretning 2009*

Borgerrådgiverens beretning for 2009 fremstår i en ny form, som er væsentlig mere kortfattet og dermed mere tilgængelig i forhold til tidligere års beretninger, jf. bilag 1. Ændringen skyldes, at Borgerrådgiveren har omstillet sin virksomhed, så flere kræfter kan blive brugt på Borgerrådgiverens konsulentfunktion i kommunen f.eks. i form af undervisning, bistand til projekter og vejledning til kommunens medarbejdere.

Borgerrådgiveren planlægger derudover at supplere beretningerne med tre årlige guides til kommunens medarbejdere om god sagsbehandling og borgerbetjening, og den 30. september 2010 udkom den første guide ”KlarRet om begrænsning i borgernes adgang til kommunen”.

I beretningsåret 2009 modtog borgerrådgiveren 1.678 henvendelser fra borgere, der ønskede at klage eller vejledning om klagemuligheder mm. 651 af disse henvendelser, der tilsammen omfattede 979 klagepunkter, førte til, at borgerrådgiveren kontaktede forvaltningerne.

På Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område viderefremmede borgerrådgiveren 60 klagesager til forvaltningen, og heraf realitetsbehandlede borgerrådgiveren otte sager. I fem tilfælde fandt Borgerrådgiveren anledning til kritik, og i tre tilfælde fandt han ikke grundlag for kritik af forvaltningen.

Antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren er faldet i forhold til tidligere beretningsår.

Borgerrådgiveren finder, at dette kan tilskrives en særlig indsats i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, og derudover er det Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningerne og medarbejderne generelt synes være blevet mere opmærksomme på de regler, der sikrer borgernes rettigheder og inddragelse. Endelig anføres det, at kendskabet til Borgerrådgiveren er på et lavt niveau efter en periode, hvor Borgerrådgiveren ikke aktivt har arbejdet for synliggørelse.

Sammenfattende konkluderer Borgerrådgiveren, at beretningen om 2008 vidnede om dårlig sagsbehandling og betjening af borgerne og var en advarsel om, at forvaltningerne skulle handle, hvis niveauet skulle hæves. Beretningen for 2009 viser således forbedringer og mere tilfredse borgere, men det arbejde, der er påbegyndt, skal føres videre, idet forbedringer af borgernes retssikkerhed kræver konstant bevågenhed og ressourceanvendelse. Beretningens anbefaling er derfor, at det igangværende arbejde holdes i gang, og at det kræver fortsat vilje og målrettedhed bag processen.

*Fokus på retssikkerhed og fremdriften i det iværksatte arbejde med at forbedre sagsbehandlingen i kommunen*

På møde den 28. januar 2010 orienterede forvaltningen Sundheds- og Omsorgsudvalget om, at hjælpemiddelområdet – som er et blandt flere tiltag, som forvaltningen arbejder med i forhold til at styrke kvaliteten i sagsbehandling og borgerbetjening - var valgt som fokusområde i forhold til Borgerrepræsentationens beslutning den 29. juni 2009, hvorefter forvaltningerne skulle fastsætte forpligtende og synlige mål for reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden. Samtidig blev forvaltningerne pålagt halvårlig afrapportering om status for arbejdet til Økonomiudvalget.

Forvaltningernes målfastsættelse med mere blev godkendt i Økonomiudvalget den 23. marts 2010, og forvaltningens første statusnotat for arbejdet indgik i en samlet orientering om forvaltningernes indsats til Økonomiudvalget den 28. september 2010. Statusnotatet blev endvidere udleveret til orientering til Sundheds- og Omsorgsudvalget på møde den 16. september 2010.

*Ny model for Borgerrådgiverens inspektionsvirksomhed på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område*

Sideløbende med forvaltningens tiltag for bedre sagsbehandling med mere har Borgerrådgiverudvalget den 27. august 2010 besluttet, at Borgerrådgiveren indarbejder en ny model for inspektionsvirksomheden på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område.

Modellen er baseret på løbende adgang til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens egne data om problemer på plejehjemsområdet og i hjemmeplejen ud fra et ønske om større synlighed for Borgerrådgiveren blandt de berørte borgere.

Formålet er at fastholde Borgerrådgiveren som et uafhængigt tilsyn og garant for en uafhængig behandling af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og i hjemmeplejen, men udfase de systematiske inspektioner af plejehjem.

Borgerrådgiveren har i august 2010 aftalt en fast procedure med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, hvorefter forvaltningen løbende forsyner Borgerrådgiveren med:

- Kvartalsoversigt over klager (dvs. videreførelse af nuværende aftale)
- Kvartals- og årsrapport til Sundheds- og Omsorgsudvalget
- Kvartalsoversigter over kommunale tilsyn samt embedslægetilsyn med plejehjem
- Årsrapport om magtanvendelse

- Årsrapport om tilsyn
- Årsrapport om brugertilfredshed blandt forvaltningens brugere

Borgerrådgiveren har derudover sin generelle adgang til på konkret anmodning at afkræve forvaltningen oplysninger, dokumenter og udtalelser, hvilket f.eks. kan komme på tale, hvis Borgerrådgiveren gennem pressen eller på anden vis modtager informationer, der tyder på forsømmelser eller svigt.

Endelig har Borgerrådgiveren i samarbejde med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen taget initiativ til fremadrettet at øge Borgerrådgiverens synlighed blandt borgere (beboere, brugere og pårørende) samt relevante ledere og medarbejdere således, at flest mulige borgere vil være i stand til at kontakte Borgerrådgiveren, når det er relevant. Derved sikres bedre, at Borgerrådgiveren modtager henvendelser fra de berørte borgere, som måtte opleve forsømmelser eller svigt, der berører dem væsentlige rettigheder. Borgerrådgiverens indsats forudsætter som hidtil, at uoverensstemmelser først er søgt løst mellem borger og forvaltning.

Det er forventningen, at modellen ressourcemæssigt vil være mere hensigtsmæssig og i større udstrækning end i dag vil kunne sikre borgernes retssikkerhed ved, at det bliver borgernes oplevelser, der konkret påvirker Borgerrådgiverens indsats og prioritering på inspektionsområdet.

#### *Synlighed af Borgerrådgiverens arbejde i fagudvalgene*

Borgerrådgiverudvalget har den 18. juni 2010 henvendt sig til Økonomiudvalget og de stående udvalg og tilkendegivet, at det er Borgerrådgiverudvalgets opfattelse, at Borgerrådgiverens rapporter vedrørende inspektioner og generelle egen drift undersøgelser bør bringes til kendskab i de udvalg, hvis ressort de vedrører, og at hvert enkelt udvalg bør afgøre med sig selv, på hvilken måde udvalget ønsker, at forelæggelsen skal ske, jf. bilag 2-3.

Forvaltningen har hidtil fremlagt alle endelige inspektionsrapporter samt resultater af generelle egen drift undersøgelser til udvalget til orientering.

Forud for fremlæggelsen foretager forvaltningen en vurdering af, om den enkelte rapport indeholder oplysninger, som udvalget bør gøres særligt opmærksom på.

Hvis en rapport således indeholder væsentlige og/eller graverende kritikpunkter, der influerer på forvaltningens generelle administrative praksis, eller der er tale om forhold, som må antages at have særlig politisk interesse, vil forvaltningen gøre særligt opmærksom på disse forhold eventuelt i form af en egentlig orienteringsindstilling til udvalget.

Forvaltningen valgte således at orientere Sundheds- og Omsorgsudvalget om Borgerrådgiverens rapport fra 4. februar 2008 om magtanvendelse på et selvstændigt dagsordenspunkt på udvalgets møde den 27. marts 2008, idet forvaltningen vurderede, at der var en særlig politisk interesse for rapporten, blandt andet fordi emnet på daværende tidspunkt havde meget stor mediebevågenhed.

Det er forvaltningens opfattelse, at den nuværende praksis følger Borgerrådgiverens anbefaling om, at de stående udvalg løbende orienteres om hans rapporter, og det er samtidig forvaltningens vurdering, at den nuværende orienteringsform er hensigtsmæssig i forhold til at synliggøre borgerrådgiverens arbejde over for udvalget.

#### *Høring*

Sagen har været i høring hos De Københavnske Ældregeråd, som har kommenteret kort på tre konkrete sager i Borgerrådgiverens Beretning 2009. En af sagerne angik Sundheds- og

Omsorgsforvaltningens område, hvor Ældrerådene påpeger, at der var kritik af, at en medarbejder i forhold til det oplyste talte grimt til beboerne. Som det fremgår af såvel beretningen som af rapporten fra det pågældende plejehjem, tog plejehjemmet hånd om sagen. jf. bilag 4.

### **Økonomi**

Ingen

### **Videre proces**

Sundheds- og Omsorgsudvalgets beslutning formidles til Borgerråd giverudvalget.

Hanne Baastrup

/ Lars Matthiesen

### **bilag**

[Bilag 1. Borgerråd giverens Beretning 2009](#)

[Bilag 2. Brev af 18. juni 2010 til Økonomiudvalget og de stående udvalg](#)

[Bilag 3. Udvalgsforelæggelse af større egen driftundersøgelse og inspektioner](#)

[Bilag 4. Høringssvar fra Københavns Ældreråd](#)

**Sundheds- og Omsorgsudvalgets beslutning den 25.11.2010**

**Indstillingen blev godkendt.**

