

## Kort om resultatet af inspektionen, herunder ombudsmandens kritiske bemærkninger i afsnit 3 i inspektionsrapporten af 30. maj 2009

Inspektionsrapporten af 30. maj 2009 indeholder 6 hovedafsnit:

1. Indledning
2. Københavns Kommune (en kort beskrivelse af kommunen, en beskrivelse af de enheder, som er omfattet af inspektionen samt af inspektionens forløb)
3. Ombudsmandens bemærkninger
4. Gennemgang af de udlånte sager
5. Opfølgning
6. Underretning

Afsnit 3 om Ombudsmandens bemærkninger indledes med følgende **generelle bemærkninger** om inspektionen:

*”Jeg og mine medarbejdere blev under inspektionen mødt med stor imødekommenhed og venlighed af nogle meget velforberedte og engagerede medarbejdere. Det var meget tydeligt for mig og mine medarbejdere at Københavns Kommune havde gjort et stort stykke arbejde for at min inspektion kunne afvikles på en god og kvalificeret måde – hvilket til fulde lykkedes.*

*Det er min opfattelse at Københavns Kommune gør sig mange overvejelser om hvordan borgerne bedst hjælpes med at finde rundt i kommunens forvaltning. Kommunen er i den forbindelse villig til at gå foran med nye løsninger – som eksempelvis borgerservice- og kontaktcenter.*

*Indtrykkene fra besøget i Københavns Kommunes Borgerservice, Vanløse, var at der var tale om et venligt og lyst lokale der signalerer åbenhed og imødekommenhed over for borgeren. Ventearealerne og de faciliteter der stilles til rådighed for borgere der må vente på ekspedition, er gode. Dette positive indtryk af de fysiske rammer underbygges af at medarbejderne i centret straks rettede opmærksomhed mod de få borgere der henvendte sig under mit besøg.*

*Særligt vedrørende Socialcenter Brønshøj-Husum-Vanløse (Linde Allé), socialforvaltningen, var det mit indtryk at socialcentret havde en stor, konkret daglig kontakt til borgerne. Jeg fik også et indblik i socialforvaltningens håndtering af konkrete sager, herunder en introduktion til forvaltningens it-tekniske hjælpemidler. Desuden fik jeg en nærmere beskrivelse af retningslinjerne for telefonbetjeningen i forvaltningen.*

*Inspektionen hos Ydelsesservice København, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, kom i nogen grad til at få et andet fokus end forventet fordi mine medarbejdere og jeg blev præsenteret for de meget interessante tiltag omkring ”mødet med borgeren” i relation til principper om ligeværdighed og konflikt håndtering.”*

Om besøgene på Damsøgaard og Solliden har ombudsmanden bemærket følgende:

## **Damsøgaard**

*"På plejehjemmet Damsøgaard, sundheds- og omsorgsforvaltningen, fik vi indtryk af et hyggeligt og velholdt plejehjem. Vi fik et interessant indblik i udfordringerne for sundheds- og omsorgsforvaltningens fremtidige arbejde i lyset af den demografiske udvikling. Vi fik også skitseret hvilke planer der var for modernisering af kommunens plejehjemspladser. Mit besøg gav ikke anledning til særlige overvejelser om senildementes forhold på Damsøgaard."*

## **Solliden**

*"Solliden er en døgninstitution for børn og unge omfattet af § 67, stk. 1, i lov om social service (lovbekendtgørelse nr. 58 af 18. januar 2007). Jeg har flere gange tidligere inspiceret døgninstitutioner for børn og unge. Mine tidligere inspektioner har imidlertid typisk angået institutioner omfattet af § 67, stk. 3, i lov om social service: Institutioner med en anden målgruppe. Disse andre inspektioner har været tilrettelagt på en anden måde og med et andet formål end mit besøg på Solliden. De tidligere inspektioner har således været selvstændige inspektioner med et kontrolformål, mens mit besøg på Solliden indgik som en mindre del af min inspektion af Københavns Kommune og snarere havde til formål at jeg og mine medarbejdere også kunne danne os et indtryk af denne del af en kommunes arbejde. Det ligger heri at min gennemgang af besøget på Solliden derfor mest har beskrivende og ikke kontrollerende karakter.*

*Det er mit indtryk af Solliden at kommunens intention om at institutionen skal fremstå som et hjem for børnene mere end en institution, i høj grad er lykkedes. Solliden fremtræder i al væsentlighed som et lyst og venligt hjem der er pænt holdt og lever op til nutidens standard. Det er endvidere min opfattelse at de udfoldelsesmuligheder Sollidens fysiske rammer giver børnene, er gode og som minimum lever op til de udfoldelsesmuligheder som et gennemsnitligt dansk barn har i sit hjem.*

*Idet det over for mig blev oplyst at det ikke havde givet nogen problemer at piger og drenge også i gruppen med de ældre børn må dele toilet- og badefaciliteter, giver dette forhold mig ikke grundlag for bemærkninger. Jeg går imidlertid ud fra at Solliden er opmærksom på om forholdet på et tidspunkt giver anledning til problemer.*

*Jeg har endvidere noteret mig at Solliden, i lighed med Københavns Kommunes øvrige døgninstitutioner for børn og unge, regelmæssigt bliver aflagt tilsynsbesøg, og der bliver udarbejdet en rapport om besøgene. Inden mit besøg af Solliden havde institutionen således haft tilsynsbesøg den 4. september 2006. Jeg beder om at modtage rapporter fra de tilsyn der måtte være aflagt efter min inspektion.*

.....  
[Efter modtagelse af KK's høringssvar]

*Jeg tager til efterretning at Solliden er opmærksom på om deling af toilet- og badefaciliteter kan give anledning til problemer, og i givet fald skrider forebyggende ind.*

*Jeg foretager mig ikke mere vedrørende dette forhold.*

*Jeg har modtaget rapporten fra forvaltningens tilsyn den 23. april 2007. Det der er anført i rapporten, giver mig ikke grundlag for at foretage mere i forhold til Solliden, idet jeg går ud fra at der ved det årlige tilsyn i 2008 (som jeg lægger til grund er gennemført) er blevet fulgt op på de*

problemer der er omtalt i rapporten fra tilsynet den 23. april 2007.”

Ombudsmanden har i inspektionsrapporten haft **kritiske bemærkninger** til følgende forhold:

- Besvarelsesprocenten på telefonopkaldene til socialcentrene, herunder Socialcenter Brønshøj - Husum – Vanløse.  
*Ombudsmanden finder, at besvarelsesprocenten på opkaldene i socialcentret ikke er tilfredsstillende, og mener, at telefonkæderne – som de så ud på tidspunktet for inspektionen – forekommer for lange og mindre hensigtsmæssige. Efter ombudsmandens opfattelse er det uheldigt, at en borger kan risikere, at telefonen aldrig bliver taget og, at det i den situation ikke engang er muligt at lægge en besked. På baggrund af oplysningerne om organiseringen af telefonbetjeningen, som ombudsmanden fik under inspektionen, og de konkrete målinger af Københavns Kommunes telefonbetjening, mener ombudsmanden, at spørgsmålet om generel forbedring af telefonbetjeningen i kommunen bør sættes i fokus. Ombudsmanden vil følge op på problemet i hans selvstændige undersøgelse af telefonbetjeningen i Københavns Kommune.*
- Behandlingen af 12 sager om aktindsigt i personalesager efter offentlighedsloven (5 sager fra SUF, 3 sager fra SOF og 4 sager fra BIF)  
*Samlet set er det ombudsmandens opfattelse, at behandlingen af de 12 sager om aktindsigt i personalesager har været kritisabel. Han henstiller til kommunen fremover at behandle disse sager med større omhu og beder bl.a. om kopi af de vejledninger og retningslinier, som forvaltningerne i kommunens høringssvar af 7. oktober 2008 har omtalt var under udarbejdelse.*
- Sagsbehandlingstid ved remonstration af 30 sager fra SOF og BIF om tildeling og udbetaling af kontanthjælp og førtidspension.  
*Det er Ombudsmandens opfattelse, at det er uheldigt, at kommunens forvaltninger ikke har overholdt den angivne frist for remonstration samt, at det er kritisabelt, at kommunen ikke har givet besked til borgeren om overskridelsen af fristen, og om hvornår genvurderingen kunne forventes afsluttet. Ombudsmanden har noteret sig de tiltag, som Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har gjort med henblik på at sikre, at remonstrationsfristen fremover overholdes og han foretager herefter ikke mere vedr. dette spørgsmål.*