

# INSPEKTION AF RÅDGIVNINGSCENTER KØBENHAVN

## ENDELIG RAPPORT





# INSPEKTION AF RÅDGIVNINGSCENTER KØBENHAVN

ENDELIG RAPPORT

**KØBENHAVNS KOMMUNE**



# INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	7
2. SAMMENFATNING	9
3. GENERELT OM ET BEHANDLINGSFORLØB	11
4. ØVRIGE FORHOLD	15
5. DE FYSISKE RAMMER	19
6. GENERELT	21
BORGERRÅDGIVERENS INSPEKTIONSVIRKSOMHED	21
FORLØB OG INDHOLD (METODE)	22
REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	22
BILAG	25
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	25
RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG	26

# I. INDLEDNING

Borgerrådgiveren foretog den 14. december 2012 en inspektion af Rådgivningscenter København, Modtageenheden Indre under Socialforvaltningen.

Denne rapport indeholder Borgerrådgiverens endelige vurdering og bedømmelser i den anledning.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Rapporten er inddelt i en konkret del med beskrivelser, analyser og konklusioner vedrørende undersøgelsen i kapitel 3, 4 og 5 og en generel del om Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser og undersøgelsesmetoden mv. i kapitel 6.

Kapitel 2 er en sammenfatning, hvori de væsentligste forhold og konklusioner er gengivet.

Borgerrådgiverens kritikskala og en oversigt over retskilder og andet bedømmelsesgrundlag er indsat som bilag.

Borgerrådgiveren den 20. juni 2014



Johan Busse  
Borgerrådgiver





## 2. SAMMENFATNING

Inspektionen af Rådgivningscenter København, Modtageenheden Indre er et led af Borgerrådgiverens egen drift-virksomhed, hvorunder Borgerrådgiveren har adgang til stikprøvevis at foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder under Borgerrepræsentationens virksomhed.

Formålet med Borgerrådgiverens inspektion af Rådgivningscenter København, Modtageenheden Indre er at indsamle oplysninger med henblik på at kunne konstatere eventuelle forhold, der måtte give anledning til kritik.

Inspektionen af Rådgivningscenter København, Modtageenheden Indre blev indledt med et møde med leder- og medarbejderrepræsentanter samt en repræsentant fra forvaltningen. Mødet blev efterfulgt af en rundgang i modtageenhedens lokaler.

Inspektionen af Rådgivningscenter København, Modtageenheden Indre har ikke givet Borgerrådgiveren anledning til at komme med kritik, men han har dog konstateret en række problemstillinger i forhold til bl.a. modtageenhedens samarbejde med andre dele af kommunens forvaltninger, og modtageenhedens mulighed for at overholde kommunens fastsatte frist på seks måneder for behandling i modtageenheden.

Det generelle indtryk af Rådgivningscenter København, Modtageenheden Indre var godt, og det er Borgerrådgiverens vurdering, at modtageenheden fungerer tilfredsstillende og er med til at sikre åbenhed og tillid i forhold til borgerne.

Borgerrådgiverens indtryk af medarbejdergruppen var ligeledes godt. De virkede meget engagerede og havde fokus på hensynet til den enkelte borgers behov.

Inspektionen gav også indtryk af, at ledelsen er lyttende og åben, når medarbejderne kommer med nye forslag til løsning af eventuelle problematikker, tilrettelæggelse af arbejdsgange og nye tiltag for borgere og pårørende. Borgerrådgiverens indtryk er således, at der er et godt samarbejde med en konstruktiv dialog mellem ledelsen og medarbejdere.



### 3. GENERELT OM ET BEHANDLINGSFORLØB

Rådgivningscenter København, Modtageenheden Indre er en af fire separate modtageenheder i Rådgivningscenter København under Socialforvaltningen. De fire modtageenheder er opdelt efter distrikter i Københavns Kommune.

Modtageenhederne er borgernes indgang i kommunen, når de søger behandlingsmuligheder for misbrug. Modtageenhedernes primære opgave er at visitere og afklare borgere i forhold til ambulante tilbud i modtageenheden eller dag- og døgnbehandling i eksterne tilbud. Ambulant behandling i den enkelte modtageenhed omfatter for eksempel gruppebehandling eller individuelle samtaleforløb typisk en gang om ugen. Gruppebehandling eller individuelle samtaleforløb kan kombineres med substitutionsbehandling afhængigt af misbrug.

Herudover virker modtageenhederne som socialcentre, hvilket betyder, at modtageenhederne kan behandle ansøgninger om økonomisk hjælp fra de berørte borgere. Økonomisk hjælp omfatter udover ansøgninger om kontanthjælp også ansøgninger om økonomisk hjælp efter den sociale lovgivning.

Målgruppen er borgere over 18 år, som har et misbrug af ulovlige stoffer, samt alkoholikere i aldersgruppen 18-30 år. Modtageenheden oplyste over for Borgerrådgiveren, at målgruppen omfatter både borgere med et mindre forbrug af stoffer og borgere med et omfattende forbrug af stoffer og komplekse sociale problemstillinger. Alkoholikere over 30 år, som skal i døgn- eller omsorgsbehandling henvises til kommunens alkoholenheder.

Der er fra politisk side lagt op til, at borgere kan deltage i et forløb hos en modtageenhed i ca. et halvt år. Herefter skal de gerne videre, enten ved at fortsætte forløbet uden for modtageenheden eller ved, at forløbet afsluttes i sin helhed.

Rådgivningscenter København, Modtageenheden Indre er beliggende på adressen Nørrevoldgade 15, 1. sal, 1358 København K. Modtageenheden har 12 medarbejdere: heriblandt en læge, en sygeplejerske, en socialrådgiver, en pædagog og en psykolog. Modtageenheden Indres distrikt dækker over Indre by, Nørrebro og Østerbro. På tidspunktet for inspektionen deltog ca. 60 borgere i et forløb i modtageenheden, mens ca. 80-90 borgere var placeret på forskellige tilbud rundt om i landet.

Et forløb opstartes, når borgerne henvender sig til modtageenheden via telefon, e-mail eller ved personligt fremmøde mv. Ved personligt fremmøde skal borgerne henvende sig til den modtageenhed, som ligger i det distrikt, hvor den enkelte borger har adresse. Modtageenheden skal efter § 101 i serviceloven (lovbekendtgørelse nr. 1093 af 5. maj 2013 af lov om social service) senest 14 dage efter en borgers henvendelse iværksætte tilbud om behandling, såfremt borgeren anses for at være omfattet af målgruppen. Modtageenheden oplyste over for Borgerrådgiveren, at modtageenheden ikke har problemer med at overholde fjortendagsfristen.

Indledningsvis deltager borgeren i en visitationssamtale i modtageenheden. Efterfølgende træffer visitationsudvalget afgørelse om, hvorvidt borgeren er omfattet af målgruppen. Borgeren modtager i forbindelse med afgørelsen en klagevejledning i forhold til at kunne indgive en klage over ikke at være omfattet af målgruppen. En sådan klage skal indgives til modtageenheden og videregendes af modtageenheden til behandling i Ankestyrelsen efter § 166 i serviceloven.

Med medarbejdernes egne ord er målet med visitationssamtalen at lave en behandlingsalliance med borgeren i forhold til forløbet. En af forudsætningerne for en sådan behandlingsalliance er, at den medarbejder i modtageenheden, som har visitationssamtalen med borgeren, følger borgeren under hele forløbet. Modtageenheden arbejder således med en case management-metode, som gør det muligt for modtageenheden at lave en mere helhedsorienteret indsats over for den enkelte borger.

En sådan helhedsorienteret indsats indebærer for eksempel, at modtageenheden ikke alene kigger på borgerens misbrugsproblemer, men også på borgerens eventuelle sociale eller beskæftigelsesmæssige problemer. Sociale problemer kan medføre, at der for eksempel ansøges om en hjemmehjælper eller støttekontaktperson til borgeren, og en borgers beskæftigelsesmæssige problemer kan betyde, at der udarbejdes en plan med henblik på, at få borgeren i beskæftigelse. Det ideelle forløb vil således i nogle tilfælde være, at der lægges en fuld plan for borgeren, hvor beskæftigelse er et mål i sidste ende. I modtageenheden er de bevidste om, at et sådant ideelt forløb ikke altid er muligt. Modtageenheden lægger derfor stor vægt på, at en behandlingsplan konstant justeres i forhold til, hvilken borger der er tale om.

Det forhold, at det er den samme medarbejder, der følger borgeren under hele forløbet, har også medført, at modtageenhedens samarbejde med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og andre enheder i Socialforvaltningen er forbedret på flere områder. En del af modtageenhedens arbejde i forhold til forvaltningerne består af koordinering af handleplaner med for eksempel jobcentre og socialcentre. Modtageenhedens medarbejdere oplever dog stadig frustration over kontakten til forvaltningerne i denne henseende, hvilket, medarbejderne oplyste, særligt skyldes skift af sagsbehandlere i forvaltningerne.

Når der som nævnt ovenfor er truffet en afgørelse om en foreløbig behandlingsplan for en borger, skal den tilknyttede medarbejder indhente oplysninger med henblik på, at der kan træffes en afgørelse om en ny visitation og herunder nye behandlingsmuligheder for borgeren. I nogle tilfælde skal der for eksempel indhentes oplysninger om borgeren fra psykiatrien. Afgørelsen træffes af et visitationsudvalg, der blandt andet består af en sygeplejerske, en socialrådgiver m.fl. Det er muligt for borgeren at deltage i udvalgs mødet. En afgørelse i visitationsudvalget kan for eksempel omfatte en visitation af borgeren til døgnbehandling.

Modtageenheden oplyste over for Borgerrådgiveren, at det er en stor gevinst for borgerne at vide, hvad behandlingsplanens enkelte forløb omfatter og vide, at når en del af forløbet er overstået, så begynder det næste. På denne måde ved borgerne, at de ikke står alene, når et forløb er afsluttet. Modtageenheden gør således meget ud af det forberedende arbejde med den enkelte borger, og sender derfor aldrig borgere af sted til for eksempel et døgntilbud med en besked til døgntilbuddet om blot at tage imod dem.

Københavns Kommune har som nævnt ovenfor lagt op til, at et behandlingsforløb ved Rådgivningscenter København kan vare op til seks måneder. Modtageenheden oplyste, at det ikke altid er muligt at overholde denne tidsfrist, blandt andet fordi borgerne har mange svære problemstillinger.

Modtageenheden oplyste, at det også kan forekomme, at der er ventetider, når man skal sende en borger ud til for eksempel et døgntilbud eller til traumeterapi. Modtageenheden oplyste over for Borgerrådgiveren, at der ikke er tale om lange ventetider, men dog kortere perioder, hvor modtageenheden må finde alternativer for en borger, indtil borgeren kan få plads. Sådanne alternativer kan for eksempel være akupunkturbehandling eller psykologsamtaler i modtageenheden. Modtageenheden oplyste, at det ikke er medarbejdernes oplevelse, at borgerne anser denne ventetid som et problem, men for medarbejderne betyder det altid, at man skal tilrettelægge to planer, så borgerne holdes i gang.

Når en borger er kommet så langt i sin behandling, at Rådgivningscenter København ikke kan gøre mere, henviser modtageenheden ofte borgeren til en af Voksenenhederne i Socialforvaltningen med henblik på, at borgeren kan få den nødvendige støtte i det videre forløb.

*Jeg har noteret mig modtageenhedens bemærkninger vedrørende samarbejdet med social- og jobcentre i forbindelse med koordinering af handleplaner, herunder bemærkningerne om skiftende sagsbehandler i centrene.*

*Desuden har jeg noteret mig modtageenhedens bemærkninger om, at det ikke i alle sager er muligt for modtageenheden at overholde den seks måneders behandlingsfrist, som der er lagt op til i kommunen.*

*Disse bemærkninger har ikke givet mig anledning til yderligere bemærkninger. Jeg bemærker dog, at denne rapport bliver offentliggjort på Borgerrådgerens hjemmeside og forelagt medlemmerne af Socialudvalget, hvorved kommunens politiske ledelse gøres bekendt med problemstillingerne.*



## 4. ØVRIGE FORHOLD

Under inspektionen blev der berørt en række forskellige forhold vedrørende Rådgivningscenter København, Modtageenheden Indres arbejde. Disse forhold er beskrevet i det følgende.

### **Åbent hus**

Modtageenheden Indre afholder åbent hus den første tirsdag i måneden. Arrangementet varer ca. en time (kl. 16.15 – 17.15), og formålet er, at borgerne kan høre mere om behandlingsmulighederne i Rådgivningscenter København. Herudover kan borgerne modtage vejledning, hvis de har svært ved at finde rundt i kommunen. Modtageenheden har benyttet facebook, postkort og Rådgivningscenter Københavns hjemmeside til at reklamere for arrangementet, som er et tilbud til alle borgere, og således ikke kun er rette mod borgere med misbrugsproblemer men også for eksempel pårørende. Borgerne behøver derfor ikke at bo i København for at deltage, og arrangementet er uforpligtende og anonymt.

Under åbent hus-arrangementet vejleder medarbejderne ikke kun i forhold til problemer inden for Rådgivningscenter Københavns arbejdsområde, men også i forhold til andre områder inden for kommunen. Medarbejderne oplyste, at der lægges stor vægt på åbenhed over for de borgere, der har gjort brug af tilbuddet, og at arrangementet har været en stor succes uden at have skabt et stort forbrug af ressourcer.

### **Pårørendegruppe**

Udover åbent hus-arrangementet har modtageenheden også et tilbud om at deltage i en gruppe for pårørende. På tidspunktet for inspektionen var der otte pårørende tilknyttet en gruppe. Modtageenheden stiller heller ikke i forhold til dette tilbud krav om, at en pårørende skal være bosat i Københavns Kommune. Deltagerne i gruppen er anonyme, og gruppen ledes af to behandlere fra modtageenheden.

Fokuset for pårørendegruppen er, hvad det gør ved en pårørende, at have et familiemedlem, der er misbruger. Det fremgår af en folder om pårørendegruppen, at:

”Som pårørende til misbruger, er der stor risiko for, at du glemmer dig selv og dine behov. Det kan være svært at vide, hvordan man som pårørende bedst kan hjælpe og magtesløsheden kan komme til at fylde en stor del af din hverdag.”

I pårørende gruppen får medlemmerne mulighed for at dele erfaringer, sorger og glæder med andre pårørende i lignende situationer. Medlemmerne af gruppen får også vejledning i, hvilke værktøjer de kan benytte til at beskytte sig selv.

Gruppen mødes mellem otte og tolv gange, og der afholdes efterfølgende et genforeningsmøde for medlemmerne af gruppen. Modtageenhedens erfaring med gruppen er, at de pårørende har været meget glade for tilbuddet, og at nogle medlemmer af gruppen har valgt at fortsætte med at mødes efter afslutningen på forløbet.

Modtageenheden oplyste over for Borgerrådgiveren, at nogle pårørende har luftet deres frustrationer over Rådgivningscenter Københavns visitation af deres familiemedlemmer i pårørende gruppen. Eksempelvis hvis de ikke har været enige i den valgte behandling. I sådanne tilfælde har modtageenheden forsøgt at imødekomme de pårørende ved at lytte til og tale med dem.

### **Pårørendes deltagelse i visitationssamtalen**

Modtageenheden oplyste, at pårørende har mulighed for at deltage i visitationssamtalen. En sådan deltagelse kan være en udfordring for modtageenheden, hvis en pårørende er låst fast på, at deres familiemedlem skal i et specifikt behandlingstilbud. Her kan det være svært for modtageenheden at forklare den pårørende, at det ønskede tilbud ikke er det bedste tilbud. Modtageenheden vil dog gerne finde et kompromis, da det altid er vigtigt, at få borgeren engageret i behandlingen.

Hvis en borger ikke selv er engageret i behandlingen, har modtageenheden erfaring med, at borgeren ikke vil gennemføre den. I sådanne tilfælde anfører modtageenheden derfor i afgørelsen, at de måske ikke tror så meget på, at dette tilbud vil virke.

Såfremt en pårørende ønsker at deltage, kræver det samtykke fra den pågældende borger. Hertil oplyste modtageenheden, at udgangspunktet er, at modtageenheden ikke antager, at en borger på forhånd har givet sit samtykke i forhold til en pårørendes deltagelse i visitationssamtalen. Modtageenheden noterer således på sagen, hvis en borger giver sit samtykke. Førhen et samtykke er modtaget, gives der ikke oplysninger til den pårørende.

### **Mægling**

Under inspektionen spurgte Borgerrådgiveren til, om modtageenheden gør brug af mægling som en del af det daglige arbejde. Hertil oplyste modtageenheden, at der ikke er opstået konflikter i forhold til borgerne, hvor der har været behov for mægling. Endvidere oplyste modtageenheden, at medarbejderne er gode til at sætte grænser, da nogle af de borgere, der gør brug af modtageenheden, er meget krævende.

Modtageenheden benytter sig af forskellige værktøjer med henblik på at forebygge konflikter. De gør blandt andet meget ud af at forklare borgerne, hvorfor Rådgivningscenter København gør, som de gør. Desuden arbejder modtageenheden ud fra en strategi om, at der skal være en god stemning i modtageenheden, herunder at de fysiske rammer skal være pæne, og at borgerne bliver mødt af frontmedarbejdere, som kender dem. Herudover lægges der stor vægt på, at borgerne skal tale pænt til medarbejderne og omvendt. Målet er, at borgerne skal føle sig velkomne, hvilket, modtageenheden oplyser, virker godt i forhold til borgernes eventuelle aggressioner.

Som eksempel på hvordan modtageenheden har forsøgt at imødekomme borgere og pårørende i forhold til konfliktsituationer, nævnte modtageenheden, at man i et tilfælde havde oplevet, at en mor til en borger tit og ofte ringede ind til modtageenheden med spørgsmål. I dette tilfælde blev moren tilbudt psykologsamtaler med henblik på, at hun kunne få svar på de forskellige forhold, som hun var i tvivl om i forhold til sit barns behandling.

### **Særlig indsats over for kokain- og hashmisbrugere**

Under inspektionen oplyste modtageenheden, at det har været nødvendigt at lave en særlig indsats for kokain- og hashmisbrugere, da modtageenheden tidligere har haft svært ved at fastholde disse borgere i behandling. Modtageenheden oplyste, at dette skyldes, at kokain- og hashmisbrugere ofte har andre problemer end alene misbruget.

De særlige udfordringer, der er i forhold til gruppen af kaotiske hash- og kokainmisbrugere førte til, at modtageenheden lavede en temadag om dette. Herudover kontaktede modtageenheden en samarbejdspartner, som hjalp med at tilrettelægge et målrettet behandlingstilbud til denne gruppe borgere. Der er tale om en mere håndholdt form for behandling, som for eksempel omfatter, at modtageenhedens medarbejdere tager hjem til borgerne i stedet for, at de skal møde op i modtageenheden. Borgeren kan også få tilbud om vækning hver dag, og det er muligt at få tilknyttet en psykiater.

Modtageenheden oplyste, at den særlige indsats har skabt ro i forhold til denne gruppe borgere. Særligt meget unge borgere, som måske ikke har et så stort et misbrug, men for hvem misbruget stadig skaber store problemer, har nydt godt af den særlige indsats. Som eksempel herpå nævnte modtageenheden, at man via den særlige indsats fandt ud af, at en 18-årig mand, der røg hash, havde Aspergers Syndrom. Modtageenheden fortalte, at man nok ellers ikke ville have fundet ud af, at den unge mand havde denne diagnose, men at man nu var i stand til at give ham den rette hjælp og støtte.

Herudover er det muligt for borgere over 25 år, som ønsker at få hjælp til at reducere eller stoppe deres forbrug af hash, kokain eller andre 'feststoffer', at deltage i en hash og kokain gruppe. En gruppe mødes én gang om ugen i en 4-måneders periode. Grupperne er åbne, og der kan



derfor komme nye deltagere i en gruppe undervejs. Fokusområder for grupperne er blandt andet risikosituationer, trangen til stoffer, uhensigtsmæssige adfærdsmønstre og negativ tænkning.

### **Projekt i forhold til psykisk behandling**

Modtageenheden oplyste over for Borgerrådgiveren, at der er opstartet et nyt projekt i hele Københavns Kommune i forhold til psykisk behandling af borgere med misbrug. Baggrunden for projektet er, at det har vist sig, at mange af disse borgere også har psykiske problemer udover selve misbrugsproblemet. Modtageenheden har således fået ansat til psykiatrisk konsulent, som skal bistå medarbejderne i arbejdet med behandlingen af denne gruppe af borgere.

### **Øvrige tilbud i modtageenheden**

Når en borger er indskrevet til behandling i modtageenheden, har borgeren mulighed for at deltage i række gratis tilbud udover den normale behandling. Disse tilbud omfatter akupunkturbehandling, styrke- og fitnessstræning, sundhedssamtaler, gratis prævention og influenzavaccination samt vejledning om uddannelse og beskæftigelse.

### **Reklame**

Rådgivningscenter København har benyttet forskellige medier og metoder til at udbrede budskabet om deres tilbud og arbejde til de københavnske borgere. Eksempelvis er der sendt reklameindslag i radioen, uddelt brochurer til lægerne inden for kommunen, benyttet opslag på hjemmesider og ophængt plakater på relevante steder i byrummet. Herudover har Københavns Politi (Christiania taskforce) fået visitkort, som betjentene kan udlevere, når de møder borgere i forbindelse med deres arbejde på Christiania.

### **Personalemæssige forhold**

Alle medarbejdere i modtageenheden skal have en løsningsorienteret uddannelse. Modtageenheden oplyste, at man ikke oplever problemer med at rekruttere nye medarbejdere.

Modtageenheden havde på tidspunktet for inspektionen måtte foretage én politianmeldelse på grund af trusler om vold mod medarbejdere i det forudgående år. Hertil oplyste modtageenheden, at Arbejdstilsynet ikke har stillet krav om, at der laves om på kontorerne i modtageenheden, fordi risikoen for vold har været så lille. Desuden oplyste modtageenheden, at der i tilfælde, hvor en borger optræder truende eller på anden måde er ubehagelig over for medarbejderne, tages hånd om situationen ved at tage en samtale med den pågældende borger. Borgeren får klar besked om, at en sådan opførsel ikke skal gentage sig. Modtageenheden oplyste, at de kender borgerne rigtig godt, og at borgerne kommer der frivilligt og gerne vil have hjælp, hvilket er en del af grunden til de få tilfælde af trusler mod medarbejderne.

### **Indbrud**

Modtageenheden oplyste, at der på tidspunktet for inspektionen havde været ét indbrud i bygningen. Personen/personerne havde været ude efter at stjæle metadon. Modtageenheden oplyste, at der ellers ikke er noget attraktivt i bygningen i forhold til indbrud. Som følge heraf er medicinskabet blevet gemt væk, så borgerne ikke kan se det, og borgerne må heller ikke gå rundt i lokalene alene.

*Jeg har noteret mig oplysningerne vedrørende de ovennævnte forhold. Oplysningerne har ikke givet mig anledning til yderligere bemærkninger.*



## 5. DE FYSISKE RAMMER

Borgerrådgiveren foretog en rundgang i Rådgivningscenter København, Modtageenheden Indres lokaler og kunne derved observere borgernes og medarbejdernes brug af de fysiske rammer i modtageenheden.

Modtageenheden oplyste i forbindelse med rundgangen, at bygningen er fredet.

Borgerrådgiveren konstaterede, at det kan være problematisk for nogle borgere i kørestol at få adgang til lokalerne, da elevatorerne, som giver adgang til lokalerne er meget smalle. Rådgivningscenter København, Modtageenheden Indre har i et notat af 19. september 2012 adresseret denne problemstilling. Det fremgår således af notatet, at:

”Adgangsforholdene til Nørre Voldgade er præget af, at det er en gammel bygning, hvor der ikke er tidssvarende adgangsforhold for handicappede.

Generelt har vi meget få borgere, der har et fysisk handicap, som gør, at de ikke kan have adgang til enheden. I praksis drejer det sig om personer i kørestol, hvor det vil være vanskeligt for borgere at komme ind i bygningen.

Vi løser denne udfordring ved, at det kan aftales med borgerne, når de henvender sig telefonisk, at fremmøde sker fra gården, og at de skal ringe, når de er ankommet. Så vil personalet have mulighed for at hjælpe dem ind i bygningen via den rampe, der er ud til gården.

Det kræver, at kørestolen ikke er bredere end, at de kan komme ind i de forholdsvis smalle elevatorer. Såfremt det ikke er muligt, kan der tilrettelægges forløb på andre enheder eller i borgernes eget hjem. Behandlingsarbejdet i Modtageenheden er individuelt tilrettelagt, og der kan være situationer, hvor andre forhold gør, at borgerne ikke møder frem. Eksempelvis har vi taget hjem til borgere med udpræget angstproblematikker.

Det vurderes således, at den manglende handicaptilgængelighed ikke er et problem, der er voldsom i omfang. Det er ikke ensbetydende med, at det ikke er noget, der bør arbejdes med på sigt. Men i den nuværende situation kan der kompenseres via individuelt tilrettelagt forløb.”

Borgerrådgiveren blev af repræsentanten fra Socialforvaltningen oplyst om, at firmaet SpacePro Aps er blevet bedt om at komme med løsningsforslag til, hvordan tilgængeligheden til modtageenheden kan forbedres. Efterfølgende har Borgerrådgiveren modtaget kopi af SpacePro Aps' brev af 20. november 2012, hvori firmaet kommer med to løsningsforslag vedrørende opførelse af en elevator uden på den eksisterende bygning.

*Jeg har noteret mig modtageenhedens svar i forhold til, at man fra modtageenhedens side på bedst mulige måde forsøger at imødekomme borgernes behov, og at der er fokus på at finde en varig løsning i form af for eksempel en ny udvendig elevator.*

*Herudover har jeg ikke fundet anledning til at fremsætte bemærkninger til modtageenhedens bygningsmæssige rammer. Jeg har bedt Socialforvaltningen om at orientere mig om status for arbejdet med at øge tilgængeligheden i modtageenheden.*

Socialforvaltningen har hertil i en udtalelse af 27. maj 2014 udtalt følgende:

”...

Det kan oplyses, at bygningen er renoveret udvendigt efter Borgerrådgiveren besøg, men at der ikke arbejdes videre med planerne om at etablere en udvendig elevator. Baggrunden

er, at problemstillingen er begrænset, og at der i konkrete tilfælde kan kompenseres herfor med individuelle løsninger, som sikrer, at alle, der ønsker misbrugsbehandling, får et relevant tilbud som beskrevet i den foreløbige rapport. De forslag til forbedringer, der blev foreslået af Spacepro er ret omsiggribende og meget omkostningstunge, hvilket ikke vurderes at stå mål med det aktuelle behov.”

*Jeg har noteret mig Socialforvaltningens svar i forhold til, at der ikke arbejdes videre med at etablere en udvendig elevator og dermed en varig løsning på problemet om kørestolsbrugeres adgang til lokalerne. Desuden har jeg noteret mig, at Rådgivningscenter København, Modtageenheden skriver i det ovenfor nævnte notat af 19. september 2012, at der kan tilrettelægges forløb i andre enheder eller i borgernes hjem, hvis borgerne ikke har mulighed for at give møde i modtageenheden. Det er min opfattelse, at oplysninger om muligheden for et sådan tilrettelagt forløb er særlig relevant for borgerne, og derfor anser jeg det for vigtigt, at disse oplysninger er tilgængelige for borgerne allerede fra deres første møde med modtageenheden. For eksempel via modtageenhedens hjemmeside, foldere mv. samt, at borgerne vejledes om muligheden for et tilrettelagt forløb, når de henvender sig telefonisk eller skriftligt. Jeg går ud fra, at rådgivningscentret er enig med mig i dette og vil sikre, at informationen gøres tilgængelig, hvis den ikke allerede er det.*

## 6. GENERELT

### BORGERRÅDGIVERENS INSPEKTIONSVIRKSOMHED

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”...

§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

...”

På mødet i Borgerrepræsentationen den 14. december 2006 blev det besluttet at udvide Borgerrådgiverens kompetence fra 1. januar 2007 med adgang til at tage sager op til undersøgelse på eget initiativ (egen drift-kompetence) (BR 565/06).

Beslutningen var en udmøntning af budgettalen for 2007 af 18. september 2006, hvori blandt andet følgende er anført:

*”Uafhængigt tilsyn ved udvidelse af Borgerrådgiverens kompetence*

På baggrund af den fremførte kritik af forholdene på kommunale plejehjem ønsker parterne at sikre et uafhængigt tilsyn og behandling af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og generelt i kommunen. Parterne er enige om pr. 1. januar 2007 at udvide Borgerrådgiverens kompetence med en egen driftfunktion, således at Borgerrådgiveren – i lighed med Folketingets Ombudsmand – får adgang til at tage sager op af egen drift m.v.”

Udvidelsen indebærer, at Borgerrådgiveren kan tage konkrete sager op på eget initiativ, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl. Endvidere indebærer den nye kompetence en adgang til at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget samt til som en stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

I beslutningsgrundlaget for udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence med egen driftvirksomhed er det anført, at ”inspektionerne vil blive gennemført som en stikprøvekontrol i en dybtgående form med efterfølgende udarbejdelse af en inspektionsrapport. Værdien af inspektionsvirksomheden ligger dels i en grundig undersøgelse af udvalgte institutioner og lign., dels i opfølgningen og vejledningen konkret og generelt i den efterfølgende inspektionsrapport.”

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 28. oktober 2011 en plan for udmøntningen af egen drift-kompetencen i 2012. Den plan, som Borgerrådgiveren forelagde udvalget, var holdt i overskrifter og tidspunkter var angivet i måneder. Valget af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsesnes genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerrådgiverens eget, jf. nedenfor.

Denne undersøgelsesrapport er en udmøntning af Borgerrådgiverens kompetence til at foretage inspektioner og drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

## **FORLØB OG INDHOLD (METODE)**

Borgerrådgiverens inspektioner indledes med en varsling af inspektionen stilet til inspektionsstedet og forvaltningens direktion.

Borgerrådgiveren oplyser forud for inspektionen om eventuelle temaer, som danner grundlag for inspektionen.

På inspektionsdagen afholdes et møde med inspektionsstedets ledelse og medarbejderrepræsentanter samt eventuelt en repræsentant fra forvaltningen. Der foretages en rundgang på inspektionsstedet. Herudover er det muligt for eventuelle brugere af inspektionsstedet at få en samtale med Borgerrådgiveren eller en af dennes medarbejdere. Brugerne bliver varslet om inspektionen samt om muligheden for en samtale via opslag på inspektionsstedet, der hænges op af personalet senest 14 dage forud for inspektionen.

I nogle tilfælde kan Borgerrådgiveren på selve inspektionsdagen bede om at låne udvalgt sagsmateriale, f.eks. vedrørende handleplaner eller lignende med henblik på en nærmere undersøgelse.

På baggrund af den informationsindsamling, som sker under mødet og rundgangen samt eventuelle samtaler med brugere, udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningen med henblik på forvaltningens og inspektionsstedets eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at komme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Forvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter at have modtaget forvaltningens eventuelle bemærkninger, indarbejder Borgerrådgiveren bemærkningerne til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne baggrund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og inspektionsstedet.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i inspektionen er afklaret.

## **REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG**

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgiveren kan henstille til forvaltningen at ændre procedurer eller lignende på et givent område.

Derudover kan Borgerrådgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin egen drift-virksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er indsat som bilag i denne rapport.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltnings-

skik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, kommunikationspolitik og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiverens opgave er at undersøge, om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at komme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen drift-undersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.

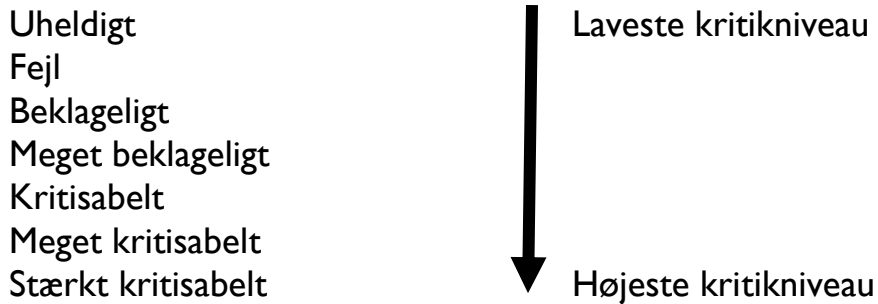




# BILAG

## BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA

### Borgerrådgiverens kritikskala



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger, af at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren udover ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

## **RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG**

Lov om social service, jf. lovbekendtgørelse nr. 1093 af 5. september 2013.

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. lovbekendtgørelse nr. 983 af 8. august 2013.

Forvaltningsloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 988 af 9. oktober 2012 af forvaltningsloven.

INSPEKTION AF RÅDGIVNINGSCENTER KØBENHAVN

ENDELIG RAPPORT

**Redaktion**

Borgerrådgiveren

**Kontakt**

Københavns Kommune  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

**Foto**

Borgerrådgiveren

**Tryk**

**Oplag**

**ISBN**

**Udgiver**

Borgerrådgiveren

## **KØBENHAVNS KOMMUNE**

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

[www.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk)