



Til Mikkel Skovgaard (Ø)

Besvarelse af politikerspørgsmål om opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2022

20. oktober 2023

Sagsnummer
2023-0409884

Dokumentnummer
2023-0409884-2

Medlem af Borgerrepræsentationen Mikkel Skovgaard har den 12. oktober 2023 stillet spørgsmål til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vedr. opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning for 2022.

Spørgsmål

"Jeg vil gerne bede forvaltningen svare på, hvordan forvaltningen har arbejdet med og fulgt op på anbefalingerne fra Borgerrådgiverens beretning for 2022 samt Borgerrepræsentationens opfordring til forvaltningerne, som blev besluttet på Borgerrepræsentationens møde den 24. august 2023."

Svar

Borgerrepræsentationen har opfordret forvaltningerne til at arbejde systematisk med kvalitetsniveauet i borgerbetjeningen og sagsbehandlingen samt styrke det ledelsesmæssige fokus på retssikkerhed og benytte borgernes feedback som vigtig indsigt til forbedringer.

Borgerrådgiverens Beretning 2022 indeholder følgende anbefalinger:

1. Stil spørgsmål til kvalitetsniveauet i relevante enheder
2. Se det fra borgerens side
3. Styrk ledelsens fokus på retssikkerhed
4. Rekruttering og fastholdelse
5. Træk på Borgerrådgiveren

Se det fra borgerens side

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har tilrettelagt behandlingen af sager således, at borgeren vil blive inddraget i sagens behandling. Der tages udgangspunkt i, at borgeren har det primære ansvar for sin egen situation, og at borgerens medvirken sikrer, at borgeren ikke føler, at der bliver truffet afgørelser hen over hovedet på vedkommende.

Kvalitetsniveauet i relevante enheder og styrkelse af ledelsens fokus på retssikkerhed

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i 2023 udviklet en kvalitetsprofil til monitorering af kvalitet i Områdevisitationen.

Profilen er klar til at blive taget i brug og forventes at medføre en mere systematisk monitorering af kvalitet og sagsbehandlingstider i visitationerne, hvilket skal understøtte løbende opfølgning på kvalitet.

Center for Administration
Juridisk Afdeling
Borups Allé 41
2200 København N

EAN-nummer
5798009291004

www.kk.dk

Afdelings- og visitationslederne får således øget mulighed i deres daglige ledelse for at følge udviklingen og benytte data til at opspore kompetencebehov hos medarbejderne og til at prioritere ressourcerne mellem sagsområder og afdelinger.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har fokus på, at medarbejdere og ledelse arbejder systematisk med at uddrage læring af og forbedre behandlingen af klagesager. Blandt andet følges Ankestyrelsens principafgørelser løbende. Sagerne gennemgås på møder med relevante ledere og sagsbehandlere. På møderne gennemgås også indhentede lokale sager, der kan drages læring af.

Det kan derudover oplyses, at forvaltningens juridiske afdeling løbende tilbyder undervisning til alle i forvaltningen, der træffer myndighedsafgørelser. I undervisningen inddrages publikationerne Klar Ret fra Borgerrådsgiveren, dels som opfordring til sagsbehandlere om at benytte Klar Ret i sagsbehandlingen, og dels som materiale i undervisningen til de konkrete emner, der undervises i.

Rekruttering og fastholdelse

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i de senere år igangsat en lang række indsatser for at styrke rekruttering og fastholdelse, for eksempel:

- Fastholdelsestillæg til medarbejdere med mere end 5 års anciennitet, oplæringsvejledere, aften- og nattevagter.
- Nedbringelse af ledelsesspændet i hjemmeplejen for at styrke arbejdsmiljøet og fremme mere nærværende ledelse
- Styrket faglig introduktion for at reducere personaleomsætningen for nyansatte medarbejdere
- Etablering af en intern rekrutteringsfunktion, som har til formål at aflaste lederne i rekrutteringsopgaven og sænke barriererne for kandidaternes jobsøgning i forvaltningen.
- Bedre elevforløb og fastholdelse af sosu-elever for at mindske frafald på uddannelserne og sikre, at flere færdiguddannede elever ansættes efter i Københavns Kommune. Indsatserne er fx differentierede uddannelsesforløb, voksenelevløn og sprogstøtte.
- Indsatser for at øge tilbagetrækningsalderen for seniorer, fx seniorbonus, bedre muligheder for at gå ned i tid og fastholde pensionsindbetaling, inspirationsmateriale om seniorsamtaler mv.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens løbende afprøvning og tilpasning af selvstyrende, tværfaglige teams tester organisering, styring, opgavevaretagelse samt rollefordeling. Dette sker både for at arbejde med styrket kvalitet i levering af ydelser men også større medarbejder tilfredshed.

Træk på Borgerrådsgiveren

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen samarbejder løbende med Borgerrådsgiveren, herunder i forbindelse med læring af konkrete klager,

tilsyn m.v. Forvaltningen har her noteret sig, at det fremgår af Borgerrådgiverens beretning for 2022, at ud af de cirka 1.100 klager, Borgerrådgiveren modtog i 2022, vedrørte et mindre antal på cirka 50 sundheds- og omsorgsområdet.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har gennem årene har haft stor glæde af løbende samarbejds møder mellem Borgerrådgiveren og forvaltningen. Gennem møder af denne karakter kan opfølgning og læring af konkrete klager, tilsyn m.v. fremadrettet drøftes og udvikles.

I forbindelse med den ovennævnte undervisning oplyses deltagerne altid om Borgerrådgiveren og dennes funktioner og tilbud.