



Til de syv forvaltninger i Københavns Kommune

Afsluttende brev i Borgerrådgiverens undersøgelse af forvaltningernes anvendelse af eDoc og journaliseringspraksis (alle forvaltninger)

19. marts 2025

Sagsnr.
2016-0000478

Dokumentnr.
2016-0000478-75

Undersøgelsen af forvaltningernes anvendelse af eDoc og journaliseringspraksis i Københavns Kommune er nu afsluttet.

Undersøgelsens hovedkonklusioner fremgår nedenfor. Der henvises i øvrigt til vedhæftede baggrundsnotat om undersøgelsen, som uddyber hovedkonklusionerne og indeholder undersøgelsens øvrige konklusioner.

Undersøgelsen, der blev iværksat i 2023, bygger videre på erfaringerne fra en tilsvarende undersøgelse i 2014 og har haft til formål at vurdere journaliseringspraksis, identificere barrierer og pege på forbedringsmuligheder.

Hovedkonklusioner

Undersøgelsen viser, at der siden 2014 er sket en vis forbedring af journaliseringspraksis, men at der fortsat er udfordringer. Blandt de væsentligste fund kan nævnes:

- **Mangelfuld journalisering:** Der er stadig variation i, hvordan journaliseringspligten overholdes, især med hensyn til datering og indholdsangivelse af dokumenter. Dette kan have konsekvenser for borgernes retssikkerhed, kommunens administrative effektivitet og opfyldelsen af offentlighedslovens krav.
- **Tekniske barrierer:** Mange medarbejdere rapporterer, at eDoc er langsomt, ustabilt og dårligt integreret med andre systemer. Det påvirker arbejdsgangene negativt og kan føre til forsinkelser og fejl i journaliseringen.
- **Manglende ensartethed:** Der er forskel på, hvordan journalisering håndteres på tværs af forvaltningerne, både i form af

Borgerrådgiveren
Tietgensgade 31A, 1.
1704 København V

EAN nummer
5798009800053

www.borgerraadgiver.kk.dk

retningslinjer og oplæring af medarbejdere. Dette skaber risiko for uensartet praksis og dokumentationstab.

- **Tidspres og prioritering:** Journalisering nedprioriteres ofte i en travl hverdag, hvilket kan føre til forsinket eller mangelfuld dokumentation af væsentlige sagsoplysninger.

De fleste af konklusionerne er bredere end eDoc og vil derfor have relevans for journalisering i bred forstand.

Det bemærkes, at utilstrækkelig, fejlbehæftet, manglende eller uensartet journalisering må forventes at udgøre en væsentlig barriere for fremtidens digitale udnyttelse af data til kvalitetssikring, serviceforbedring og effektivisering.

Særligt fsva. eDoc bemærkes, at Borgerrådgiveren i det daglige arbejde oplever stor åbenhed og har gode erfaringer med at trække på Koncer-nITs ESDH-konsulenter, hvilket – alt andet lige – også må antages at have bidraget til systemets konstruktive brug og udvikling.

Anbefalede forbedringstiltag

På baggrund af undersøgelsen peger Borgerrådgiveren på følgende fremadrettede fokusområder:

1. **Forbedring af systemets funktionalitet og brugervenlighed**
 - Øget hastighed og stabilitet i eDoc.
 - Bedre integration mellem eDoc og andre arbejdsredskaber.
 - Forbedrede søgefunktioner og mulighed for øget automatisering af journaliseringsprocesser.
2. **Styrkelse af oplæring og vejledning**
 - Udbredelse og eventuel udbygning af eksisterende letforståelige e-kurser og quickguides samt oplysningsmateriale om gældende journaliseringskrav til supplerende af kommunens generelle retningslinjer.
3. **Fremme af organisatorisk ensartethed**
 - Ensretning af journaliseringspraksis, herunder overholdelse af enkeltsagsprincippet i overensstemmelse med kommunens retningslinjer for journalisering.
 - Styrket ledelsesmæssigt fokus på korrekt journalisering.
4. **Løbende monitorering og opfølgning**
 - Regelmæssig opfølgning og evaluering af journaliseringspraksis.
 - Inddragelse af medarbejderfeedback til at forbedre journaliseringssystemer og arbejdsgange.

Borgerrådgiveren opfordrer til, at relevante enheder og medarbejdere i forvaltningerne gennemgår undersøgelsen og tager stilling til, hvordan de identificerede udfordringer bedst kan adresseres i de respektive forvaltninger.

Har forvaltningerne spørgsmål eller ønske om dialog om undersøgelsen, står Borgerrådgiveren naturligvis til rådighed.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. Busse', written in a cursive style.

Johan Busse
Borgerrådgiver