



21-12-2012

Status for Sundheds- og Omsorgsforvaltningens fokuspunkter for arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen mv.

Sagsnr.
2012-190872

Generelt

Sundheds- og Omsorgsudvalget godkendte den 20. september 2012 forvaltningens fokuspunkter for arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og nedbringe antallet af klager.

Dokumentnr.
2012-690699

I det følgende er de tidligere godkendte fokuspunkter anført i kursiv. Status er beskrevet i almindelig skrift.

Sagsbehandler
Claus Westh Sørensen

Fokuspunkt - Sagsbehandling

- *Forventningsafstemning med borgerne*

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejder målrettet med at gøre det tydeligt for borgeren, hvilke tilbud de kan forvente at modtage. Hensigten er at forebygge utilfredshed som følge af urealistiske forventninger og deraf følgende klager.

Konkret er det udmøntet i Kvalitetsstandarderne for 2012 - "Ældre i København" – hvor der er lagt vægt på tydeligt at beskrive, hvem der kan få en hjælp, hvad hjælpen omfatter og forhold omkring egenbetaling.

Status:

Kvalitetsstandarderne for 2013 er godkendt af Sundheds- og Omsorgsudvalget den 13. december 2012 med henblik på endelig godkendelse i Borgerrepræsentationen i januar 2013.

- *Omsorgssystemet KOS2 – IT-understøttelse af sagsbehandlingen*

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen implementerer et nyt elektronisk sagsstyringssystem "KOS2" i starten af 2013.

Det forventes, at overgang til det nye omsorgssystem, og dermed nye faglige redskaber, vil medføre større effektivitet og kvalitet i sagsbehandlingen.

Status: Implementeringen af KOS2 og teknisk konvertering hertil sker primo april 2013. Implementeringen understøttes af undervisning af samtlige visitatorer i brug af systemet.

- *Bedre afgørelser (faglig og juridisk kvalitet)*

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejder på at styrke afgørelserne til borgerne, så afgørelsesteksterne udover at opfylde de juridiske krav også er skrevet i et læsevenligt sprog,

**Administrationscentret -
Juridisk Afdeling**

Sjællandsgade 40, -
G215
2200 København N

Direkte telefon
3530 3512

E-mail
ST53@suf.kk.dk

EAN nummer
5798009291004

www.kk.dk

så det er tydeligt for borgerne, hvad de får tilbudt, hvad de får afslag på og begrundelserne herfor.

Konkret udarbejdes der nye afgørelsesskabeloner med henblik på implementering i forbindelse med overgangen til det nye omsorgssystem.

Status:

Der er udarbejdet nye afgørelsesskabeloner og tilhørende faktaark.

Afgørelsesskabelonerne, der ligger til grund for borgerbrevene, er skrevet i et meget borgerrettet sprog og beskriver tydeligt, hvad borgeren har fået, hvad indholdet af indsatsen er og hvad der konkret er lagt vægt på i borgerens individuelle afgørelse.

Afgørelsesteksternes implementering følger af den samlede KOS2-implementering, jf. oven for.

- *Efteruddannelse af sagsbehandlere*
Juridisk Afdeling gennemfører i 2012 et brush-up kursus i god sagsbehandling for forvaltningens sagsbehandlere.

Juridisk Afdeling vil i 2013 afsætte syv dage til at afholde kurser for forvaltningens sagsbehandlere i forvaltningsretlige temaer. De konkrete temaer er endnu ikke fastlagt.

Desuden afholdes i september 2012 en workshop vedr. sagspåbegyndelse. Særligt lægges der vægt på en sondring mellem den forvaltningsretlige vejledningspligt overfor egentlige mundtlige afgørelser.

Status: Den planlagte brush-up undervisning af forvaltningens visitatorer og sagsbehandlende terapeuter i 2012 er gennemført. Der blev undervist i god sagsbehandling indenfor bl.a. emnerne; tilbagemeldingsgarantien, partsbegrebet, notatpligt, sagsoplysning, partshøring, og afgørelse.

Den planlagte workshop vedr. sagspåbegyndelse er afholdt.

Under hensyn til at sagsauditen (se nedenfor) planlægges udført i 2. halvår 2013, er en ny undervisningsrække for forvaltningens visitatorer og sagsbehandlende terapeuter udsat til 2014. Derved bliver det muligt at inddrage erfaringerne fra sagsauditen i undervisningen.

I stedet planlægges en undervisningsrække for lederniveauet på plejecentre i alle lokalområderne. Undervisningen vil følge i kølvandet på indførelsen af en række nye retningslinjer fra

forvaltningen, som ventes indført i første halvdel af 2013. Retningslinjerne bygger på erfaringerne fra konkrete sager på området i 2012, og den juridiske del af undervisningen vil bl.a. rette sig mod reglerne om tavshedspligt/ videregivelse af personoplysninger, værgemål/ fuldmagter og andre regler om inddragelse af pårørende.

- *Audit af sager*
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen forventer at udføre en sagsaudit i 2013. Auditen udspringer ikke af et særligt lovkrav, men hviler på myndighedens almindelige forpligtelse til at påse, at myndigheden træffer afgørelser, som er i overensstemmelse med lovgivningen og god forvaltningsskik. Formålet er ikke en kontrol af den enkelte medarbejder, men derimod en gennemgang af sager med henblik på at afdække, om der er forhold, der i særlig grad giver anledning til problemer eller fejl, som det derfor vil være hensigtsmæssigt, at lave opfølgning på.

Der vil i auditen være fokus på, at regler for god sagsbehandling er fulgt, at sagsbehandlingstider overholdes samt at den faglige kvalitet i vurdering og afgørelse efterlever Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvalitetsstandarder.

Forvaltningen vil i forbindelse med auditen fastsætte egentlige måltal for det tilstræbte kvalitetsniveau af sagsbehandlingen.

Status: Auditen planlægges udført 2. halvår 2013. Derved kommer den til at belyse sagsbehandlingen, sådan som den vil foregå efter indførelsen af det nye omsorgssystem KOS2, som påbegyndes indført i 2. kvartal 2012 (se ovenfor).

Særligt fokuspunkt – Opfølgning på reformprogrammet (fra passiv til aktiv)

Som led i reformprogrammet "Aktiv og tryk hele livet", har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen bl.a. indført hverdagsrehabilitering som et særligt indsatsområde. Indførelse af hverdagsrehabilitering er et paradigmeskift, idet borgerne frem for tilbud om hjælp til praktiske opgaver tilbydes træning og vejledning.

For at imødegå utilfredshed og utryghed og nedbringe antallet af klager som følge af paradigmeskiftet, har forvaltningen iværksat en særlig indsats i forhold til reformprogrammet.

Indsatsen har foreløbigt haft sigte på kommunikation til borgerne. Det gælder såvel en kommunikationsstrategisk indsats ift. sprogbrug, navngivning og bedre borgerbreve som udarbejdelse af følgende produkter:

- *Revidering af kvalitetsstandarderne for 2012, inkl. pixiudgave på ni forskellige fremmedsprog, så det er tydeligt, at grundtanken i Københavns Kommunes tilbud til ældre er, at de, der har mulighed for at klare sig uden hjælp, skal have hjælp og støtte til at opnå det, mens de der har behov for hjælp skal have den. Dermed er der søgt at opnå en forventningsafstemning med borgerne.*
- *Særlig informationspjece til borgere, som nu tilbydes hverdagsrehabilitering.*
- *Byrumsplakater i alle lokalområder.*
- *Artikler i lokalaviserne i alle lokalområder.*

Herudover har forvaltningens indsats fokus på at følge borgernes modtagelse af tilbuddet, klager, der udspringer heraf, samt Det Sociale Nævns afgørelser af klager over forvaltningens afgørelser på dette område – alt sammen med henblik på at iværksætte særlige tiltag, såfremt der vurderes at være behov herfor.

Status: Ovenstående aktiviteter er gennemført med henblik på at understøtte paradigmeskiftet.

Desuden er der i efteråret 2012 lavet en evaluering af hverdagsrehabiliteringen samt af den udsendte borgerpjece. Der tages højde for resultaterne af evalueringerne i det videre arbejde med hverdagsrehabiliteringen og i den kommunikationsstrategiske indsats.

I 2013 udvides hverdagsrehabiliteringen til også at omfatte tilbud indenfor området personlig pleje. Den særlige indsats for at imødegå utilfredshed og utryghed og for at nedbringe antallet af klager som følge af paradigmeskiftet, vil i 2013 derfor særligt rette sig mod dette område.

Kvalitetsstandarderne for 2013 (som beskrevet ovenfor) og informationspjece til borgerne revideres med hensyn til beskrivelsen af tilbud indenfor personlig pleje.