

Handout

- orientering om sager og temaer til Borgerråd giverudvalget

- Tilgængeligheden er udfordret for beboere på Solgaven Valby
- Det personrettede tilsyn med voksne på botilbud kan forbedres yderligere
- Borgerhenvendelse om rådighedsbeløb og regulering af satser for egenbetaling i botilbud efter servicelovens §§ 109 og 110
- Opmærksomhed på håndteringen af løbende ydelser ved tilflytning til kommunen

Tilgængeligheden er udfordret for beboere på Solgaven Valby

Der er væsentlige udfordringer med tilgængeligheden ved adgangsveje for de blinde og svagtseende beboere på Solgaven Valby. Kommunen lever dermed langt fra op til ambitionen om at skabe Europas bedste plejehjem for netop denne målgruppe. Borgerrådgiveren kommer med anbefalinger, men har ikke udtalt kritik, bl.a. fordi forbedringer involverer flere myndigheder og aktører, som Borgerrådgiveren ikke har kompetence i forhold til.

Borgerrådgiveren har den 9. juni 2023 inspiceret tilgængeligheden for blinde og svagtseende beboere på det selvejende plejehjem Solgaven Valby under Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Solgaven Valby og personalets arbejds gange er specielt indrettet for blinde, svagtseende og døvblinde. Det betyder blandt andet, at blinde beboere har fortrinsret, at personalet har specialviden om synshandicap og er uddannet i at yde særlig omsorg for blinde med plejebehov, samt at Solgaven Valby i enhver henseende (fra arkitekturen og indretningen til aktiviteterne) er gennemtænkt med henblik på, at blinde og svagtseende skal bo og færdes der.

Borgerrådgiveren har ved inspektionen konstateret en række problemer i forhold til adgangsforhold, parkeringsmuligheder og skiltning, som peger på, at Solgaven Valby har væsentlige udfordringer med tilgængeligheden ved adgangsveje for deres blinde og svagtseende beboere. Problemerne skyldes, at området omkring Solgaven Valby fortsat ikke er færdigbygget, og at adgangsvejene derfor bærer præg af byggeplads med afspærringer, ujævnt terræn mv.

Inspektionen har dog ikke givet anledning til kritik, bl.a. fordi forbedringer af tilgængeligheden involverer flere myndigheder og aktører, som Borgerrådsgiveren ikke har kompetence i forhold til. Borgerrådsgiverens kompetence er begrænset til Københavns Kommune, så uanset at forbedringer af tilgængeligheden involverer flere myndigheder og aktører, så er Borgerrådsgiverens anbefalinger alene rettet imod Københavns Kommune.

Borgerrådsgiveren har konstateret en række problemstillinger i forhold til adgangsforhold, parkeringsmuligheder og skiltning:

- væsentlige tilgængelighedsudfordringer ved adgangsvej til hovedindgang og til ældreboligerne
- ujævnt terræn i området fra Gammel Køge Landevej og frem til Solgaven Valby
- manglende fortov fra Gammel Køge Landevej og frem til Solgaven Valby
- manglende låge ved brandtrappen bagved Solgaven Valby
- placering af lampe i gårdhave
- mangelfuld skiltning i forhold til parkeringsforhold og adgang til ældreboligerne
- manglende etablering af korttidsparkering
- ujævnt terræn ved lyskrydset ved Gammel Køge Landevej
- forholdene for gående i parkeringsanlægget

I forhold til den udvendige tilgængelighed er der forskellige aktører udover Sundheds- og Omsorgsforvaltningen – herunder AKB, som udlejer ejendommen, hvor der er ældreboliger og plejehjem, Teknik- og Miljøforvaltningen, som er myndighed i forhold til byggeprojekter i området, og Freja Ejendomme, der er statens ejendomsselskab, som ejer vejstykket og parkeringsarealet – hvilket komplicerer færdiggørelsen af adgangsvejene yderligere.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, AKB, Teknik- og Miljøforvaltningen og Freja Ejendomme har været i løbende dialog, uden at det er lykkedes at få løst tilgængelighedsproblemet. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er kommet med et forsigtigt bud på, at det tidligst kan forventes, at området er færdigbygget, og tilgængelighedsproblemet er løst i 2028.

Borgerrådsgiveren må dermed konstatere, at forholdene på Solgaven Valby på nuværende tidspunkt må anses for langt fra at leve op til kommunens ambition om at skabe Europas bedste plejehjem for blinde og svagtseende borgere.

Konsekvensen af ovenstående forhold er, at beboerne reelt og i vid udstrækning er afgrænset fra omverdenen, da adgangsforholdene ikke lever op til kravene om tilgængelighed. Det er Borgerrådsgiverens vurdering, at Solgaven Valby samlet set ikke lever op til kommunens handicappolitik.

Borgerrådsgiveren finder det uheldigt og utilfredsstillende, at blinde og synshæmmede borgere ikke kan færdes uden for deres hjem, uden at det udgør en sikkerhedsmæssig risiko. Borgerrådsgiveren lægger i den forbindelse også vægt på beboeres tilkendegivelser af, at det føles utrygt at færdes uden for Solgaven Valby, og at de derfor nødt til forlader deres hjem.

Ovenstående skal også ses i lyset af, at forholdene ikke er bedret, siden Solgaven Valby stod færdigt i 2019, og at der ikke er udsigt til, at alle forholdene vil blive forbedret i den nærmeste fremtid.

På trods af dialog mellem de forskellige aktører er det ikke lykkedes at finde en løsning på de nævnte forhold, som kan fungere, indtil området omkring Solgaven Valby er færdigbygget. Forvaltningen bemærker, at AKB i 2020 opnåede tilladelse til placering af oversigtsskilte på de bygninger og arealer, som ligger ud til Følager samt ved indgangen til parkeringsanlægget.

Borgerrådgiveren har ikke fundet tilstrækkeligt grundlag for en videre undersøgelse af, om Sundheds- og Omsorgsforvaltningen kunne have grebet opgaven anderledes an med et bedre resultat, men går ud fra, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen drager lære af forløbet og den aktuelle status af tilgængeligheden i forhold til fremtidige projekter.

Borgerrådgiveren er kommet med følgende anbefalinger til, hvordan kommunen kan forbedre de mest centrale tilgængelighedsproblemer for beboerne på Solgaven Valby:

- Borgerrådgiveren anbefaler, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fortsat afsøger muligheden for – under inddragelse af de relevante myndigheder – at forbedre adgangsforholdene fra Ny Ellebjerg St. og fra Gammel Køge Landevej og frem til Solgaven Valby i perioden, indtil området er færdigbygget.
- Borgerrådgiveren anbefaler konkret, at forvaltningen arbejder på at etablere gratis korttidsparkering ved hovedindgangen, som pårørende og andre kan benytte ved afsætning eller ved besøg af kortere varighed.
- Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen fortsat arbejder på, at skiltning i forhold til parkeringsmuligheder og adgang til ældreboligerne og plejeboligerne gøres mere synlig.
- Borgerrådgiveren anbefaler, at der monteres en låge på trappenedgangen bagved Solgaven Valby, så risikoen for faldulykker minimeres, og at der overvejes en alternativ placering af lampen i gårdhaven.

Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad anbefalingerne giver anledning til.

Borgerrådgiverens sag nr. 2023-0015037

Det personrettede tilsyn med voksne på botilbud kan forbedres yderligere

Borgerrådgiveren har undersøgt Socialforvaltningens personrettede tilsyn med voksne på botilbud og konstaterer, at forvaltningen har grundlaget på plads for at føre tilsyn med, at den hjælp, beboerne får, fortsat opfylder sit formål. Borgerrådgiveren påpeger dog forhold, der kan have betydning for, om tilsynet sker rettidigt og har den fornødne sammenhæng og kvalitet, og kommer med anbefalinger for at sikre dette.

Det personrettede tilsyn fremgår af servicelovens § 148 og har til formål at sikre, at den hjælp, der er truffet afgørelse om at yde en borger, fortsat opfylder sit formål.

Borgerrådgiveren er tidligere oplyst om, at Socialforvaltningen har haft udfordringer med at overholde de fastsatte retningslinjer for de personrettede tilsyn. Formålet med Borgerrådgiverens undersøgelse har været at belyse omfanget af disse udfordringer samt gennem dialog med forvaltningen at søge en løsning på dem.

Som et led i undersøgelsen holdt Borgerrådgiveren og forvaltningen møde den 22. november 2021 og den 22. maj 2023, hvor forvaltningen orienterede om igangværende initiativer, og Borgerrådgiveren havde mulighed for at stille spørgsmål til forvaltningens aktuelle og fremadrettede praksis. Borgerrådgiveren modtog den 28. juni 2023 materiale fra forvaltningen, der beskriver initiativerne på området med henblik på at sikre og understøtte det personrettede tilsyn med beboere i botilbud i Borgercenter Voksne og Borgercenter Handicap.

På baggrund af den mundtlige dialog med forvaltningen og gennemgangen af det modtagne materiale fra forvaltningen er det Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningen har skabt grundlag for, at der kan blive ført tilsyn med, at den hjælp, beboeren får på botilbuddet, fortsat opfylder sit formål. Borgerrådgiveren har derfor ikke fundet grundlag for at foretage yderligere undersøgelser i sagen.

Borgerrådgiveren er dog blevet opmærksom på forhold, herunder manglende og uens registrering og deraf følgende usikkerhed om datakvalitet, der kan have en konsekvens i forhold til, om det personrettede tilsyn sker rettidigt og har den fornødne sammenhæng og kvalitet.

I mange tilfælde er det op til medarbejderne på botilbuddene at tage kontakt til sagsbehandleren i forvaltningen, såfremt de oplever mistrivsel hos en beboer. Det kan være u hensigtsmæssigt for beboerne, hvis botilbuddet ikke formår at varetage deres behov eller ikke har tilstrækkeligt blik for behovene, og hvis beboerne ikke selv kan tale deres sag og står uden pårørende, der kan tale deres sag.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der ved den nuværende praksis er en vis risiko for:

- at kommunen overser tilfælde, hvor der er behov for tilsyn/indgriben

- at det er vanskeligt at føre ledelsesmæssigt opsyn med tilsynets hyppighed og kvalitet
- at ressourcepres og konkurrerende opgaver medvirker til, at det personrettede tilsyn nedprioriteres til fordel for andre opgaver

Borgerrådgiveren har anbefalet:

- en ensartet praksis/arbejdsgang for registrering af det personrettede tilsyn, også i de tilfælde hvor tilsynet sker efter behov
- at forvaltningen følger op på, hvorvidt de igangsatte initiativer, herunder om håndbog, vejledning og e-læringsmoduler er brugbare og benyttes i praksis af sagsbehandlerne
- at der formuleres klare retningslinjer for, i hvilke tilfælde der er behov for personrettet tilsyn, og hvor ofte tilsynene som minimum bør finde sted

Forvaltningen har tilkendegivet at genkende de skitserede opmærksomhedspunkter, og at forvaltningen løbende arbejder på at udvikle og understøtte samarbejdet mellem myndighed og botilbud.

Forvaltningen skriver i den forbindelse:

”Et konkret eksempel herpå er, at forvaltningen i 2020 implementerede den fremskudte sagsbehandlerfunktion – et projekt, som styrkede samarbejdet mellem borger, kontaktperson og sagsbehandler om borgerens opfølgning og mål for indsatsen, samt sikrede, at borgerens egne ønsker og mål kom mere frem og i fokus for indsatsen. Undervejs i projektet stod det klart, at der var, og fortsat er, behov for en formaliseret koordinering af indsatser til at understøtte dette arbejde. Forvaltningen har derfor i efteråret 2023 igangsat en faglig koordinator funktion, der primært har til opgave at koordinere samarbejdet omkring den fremskudte sagsbehandling på botilbuddene og løbende monitorere og udvikle området både i forhold til opfølgningssamtale – det personrettede tilsyn indgår som en del af den opfølgende samtale -, og på samarbejdet - både på borgerniveau og samarbejdet generelt. Forvaltningen arbejder således målrettet på ikke at overse tilfælde, hvor der er behov for tilsyn/indgriben.”

Borgerrådgiveren har afsluttet sagen og bedt om orientering om, hvad anbefalingerne giver forvaltningen anledning til.

Borgerrådgiverens sag nr. 2021-0144129

Borgerhenvendelse om rådighedsbeløb og regulering af satser for egenbetaling i botilbud efter servicelovens §§ 109 og 110

En borger måtte rykke 11 gange for at få svar på sine spørgsmål om egenbetaling. Borgeren ønskede efterfølgende svar på, hvordan forvaltningen vil undgå, at det samme sker for andre borgere. Borgerrådgiveren fik gennem løbende dialog med borger og forvaltning afdækket sagen og fik klarhed over, hvordan forvaltningen vil undgå lignende situationer.

En borger mødte op hos Borgerrådgiveren med en række spørgsmål til svarfrister og oplyste, at han havde rykket Socialforvaltningen 11 gange for svar i sin sag om regulering af egenbetaling for botilbud efter servicelovens §§ 109 og 110.

Borgeren oplyste, at han siden 2021 var blevet opkrævet for høje beløb, fordi forvaltningen ikke havde reguleret satserne¹. Han mente, at de manglende svar på hans henvendelser muligvis kunne skyldes, at sagen måtte antages at have implikationer for en række andre udsatte borgere i kommunen. Ifølge borger kunne det dreje sig om op mod 5.000 mennesker.

Efter aftale med borgeren henvendte Borgerrådgiveren sig samme dag til Enheden for Sociale Ydelser, som var bekendt med sagen og oplyste, at der ville foreligge et svar i løbet af en uge.

Borgerrådgiveren modtog en kopi af svaret fra Enheden for Sociale Ydelser og kunne konstatere, at enheden i store træk bekræftede borgerens oplysninger. Forvaltningen tilkendegav, at de nu ville genoptage sagen om borgerens egenbetaling tilbage fra januar 2021.

Forvaltningen oplyste, at de efter borgerens mange rykkere for svar var blevet opmærksomme på, dels at borgerens sag skulle genoptages, dels at en række tilsvarende sager skulle genoptages. Forvaltningen henviste i deres svar til behovet for en ensartet arbejdsgang for lignende sager, samt at genoptagelsen ville strække sig flere år tilbage i tid og berøre andre afdelinger.

Borgeren fastholdt efterfølgende sin klage, da forvaltningen ikke havde forklaret, hvorfor hans mange henvendelser i sagen var blevet ignoreret. Borgerrådgiveren spurgte derfor forvaltningen, om de kunne give borgeren en forklaring.

¹ Følgende fremgår på Københavns Kommunes hjemmeside:

"Socialudvalget besluttede d. 21. januar 2021 at udsatte borgere skal have 4.533 kr. til rådighed om måneden efter betaling af ophold på botilbud efter Servicelovens §§ 109 og 110 og at rådighedsbeløbet hvert år skal pris- og lønfremskrives til året efter. I 2022 er rådighedsbeløbet på 4621 kr. Til 2023 er rådighedsbeløbet på forventet 4725 kr. pr. måned, og bliver endelig fastsat i august 2022." [e4c37e39-64d7-4d62-80b7-834f80976de9-bilag-10_0.pdf \(kk.dk\)](#)

Forvaltningen skrev efterfølgende til borgeren og erklærede sig enig i, at de burde have svaret og forklarede, at de meget gerne ville besvare hans spørgsmål om, hvorfor han blev ignoreret ved sine mange henvendelser, men at det desværre ikke var muligt at afklare dette.

Borgeren henvendte sig på ny til Borgerrådgiveren og anførte, at når forvaltningen kunne bekræfte modtagelsen af samtlige rykkere fra ham, måtte de også kunne få en forklaring på de manglende svar fra de ansatte, som havde modtaget rykkerne. Borgeren spurgte til, hvordan forvaltningen vil sikre sig mod lignende situationer, hvor borgere ignoreres, hvis man ikke kan forklare, hvorfor 11 rykkere ikke blev besvaret.

Borgerrådgiveren havde endnu en dialog med forvaltningen, som meget gerne ville forsøge at svare på borgerens spørgsmål, som forvaltningen fandt relevante og fornuftige. Forvaltningen kunne oplyse, at Enheden for Sociale ydelser for at undgå lignende situationer har indført en praksis, hvor der er flere sagsbehandlere på lignende sager, sådan at en række henvendelser ikke stranded hos en enkelt medarbejder.

Det kan supplerende nævnes, at Enheden for Sociale ydelser for nylig har iværksat et tværgående projekt for enhedens medarbejdere om sikring og kvalificering af skriftlige svar til borgerne. Borgerrådgiveren har som en del af dette projekt holdt to halvdags oplæg for 100 medarbejdere i enheden om skriftlig kommunikation med borgerne.

Borgeren erklærede ved en efterfølgende samtale med Borgerrådgiveren, at det vigtige for ham ikke er at få ret eller en undskyldning, men mere at blive forsikret om, at forvaltningen forsøger at forebygge lignende situationer.

Borgerrådgiveren har bedt forvaltningen om at blive orienteret om den generelle afklaring af problemets omfang - hvor mange borgere, der får genoptaget deres sager - og opfølgningen herpå.

Borgerrådgiverens sag nr.2023-0339119, 2023-0407515 og 2023-0445286

Opmærksomhed på håndteringen af løbende ydelser ved tilflytning til kommunen

Pressedækning af kommunens håndtering af bevilligede ydelser ved tilflytning fra anden kommune understreger relevansen af den egen drift-undersøgelse Borgerrådgiveren har iværksat.

En artikel i Politiken den 23. november 2023: [Debat: København ydmygede mig med mit handicap - Økonomiforvaltningen - Infomedia Insight](#) beskriver en sag, hvor en kvinde, der flyttede fra Aarhus til Københavns Kommune, ikke modtog den støtte i form af katetre, hun var blevet tildelt.

Følgende fremgår indledningsvist i artiklen:

“Mit medfødte handicap, som kræver kateter, har aldrig tidligere været den store hindring for mig. Men da jeg flyttede til København, bragte kommunen mig på sammenbruddets rand.”

Og videre:

“Jeg gik ud fra, at det var en ukompliceret proces, hvor jeg med et enkelt opkald kunne få overført min bevilling - da det jo er oplagt, at jeg fortsat skal have adgang til de hjælpemidler, der er essentielle for, at jeg kan overleve.

(...) da jeg ringede til Københavns Kommune og (...) kom igennem til en medarbejder ved Borgercenter Handicap, gjorde hun det klart, at jeg skulle genansøge om alle mine hjælpemidler - der ud over praktiske engangskatetre består i specialplastre m.m. Selvom det hele har at gøre med det handicap, jeg er født med og skal leve med resten af mit liv, er det ikke muligt at sende én ansøgning om overførsel. I stedet skulle der laves en separat for hvert hjælpemiddel - i mit tilfælde vil det sige ti ansøgninger i alt.”

Borgerrådgiveren er opmærksom på problemstillingen i forbindelse med tilflytning til kommunen og de konsekvenser, det kan have for borgerne, og iværksatte den 13. september 2023 en generel egen drift-undersøgelse af Københavns Kommunes håndtering af løbende ydelser i forbindelse med tilflytning til kommunen. Her har Borgerrådgiveren stillet spørgsmål og bl.a. skrevet følgende til Børne- og Ungdomsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen:

“(…) det er som nævnt ministeriets opfattelse, at alle løbende bevillinger fortsætter ved flytning til en anden kommune, indtil tilflytningskommunen har truffet afgørelse om hjælp. Som eksempler på andre løbende bevillinger kan nævnes ledsageordning og tabt arbejdsfortjeneste.

(...) Da Borgerrådgiveren på baggrund af en række konkrete sager, der er indkommet hos Borgerrådgiveren, er i tvivl om, hvordan dette sikres og efterleves i forvaltningerne, er formålet med denne undersøgelse at indsamle viden herom. Herunder ønskes det belyst, om forvaltningerne har procedurer, retningslinjer eller lignende, som kan sikre, at løbende ydelser fortsætter ved tilflytning til Københavns Kommune.”

Borgerrådgiveren afventer fortsat svar fra Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, og afslutningen af undersøgelsen afventer disse.

Borgerrådgiverens sag nr. 2023-0015041