

Handout-orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- Generel beskrivelse af Borgerrådgiverens håndtering af COVID-19-nedlukningen.
- Problemer med at udnytte klagemulighed samt anmodning om personlig hjælp.
- Ældre kvindes udfordringer med at få læge tildelt.
- WB-sager.

Borgerrådgiverens arbejde gennem Coronatiden, åbningstider, telefontider, lukket kontor mv.

Borgerrådgiveren lukkede sit kontor fysisk den 12. marts 2020 og har løbende fulgt de retningslinjer, som blev udstukket fra centralt hold.

I den første del af perioden håndterede Borgerrådgiveren henvendelser pr. sikker mail, men dog med mulighed for at ringe til borgere. Kommunens sagsbehandlere har under hele perioden kunnet benytte Borgerrådgiverlinjen til sparring. Kontorets åbningstider og betjeningstiden for Borgerrådgiverlinjen var uændrede.

Efter overvejelser om behov og ressourcer åbnede Borgerrådgiveren op for telefoniske henvendelser fra borgere hver dag mellem kl. 10 og 12.

Dele af forvaltningen har været lukket ned, men der har generelt været gode muligheder for kommunikation med kontaktpersoner og centrale dele af forvaltningen.

Borgerrådgiveren har således kunnet løse sager, svare på henvendelser og videresende klager til relevante enheder, kontakte nøglepersoner og få hjælp og vejledning til borgere samt henvise til kontaktmuligheder i og udenfor kommunen.

Borgerrådgiveren har gennem hele perioden benyttet "Teams" til internt på kontoret at bevare kontakten og opretholde kommunikationen og arbejdsmiljøet bedst muligt. Møder med forvaltningen er blevet afviklet digitalt ved denne metode, og der er blevet holdt daglige møder med arbejdsmiljømæssigt, socialt og fagligt sigte.

Genåbningen af kontoret er sket i kontrollerede tempi med overholdelse af alle retningslinjer og med sikring af værnemidler, indretning af borgermodtagelse og intensiveret rengøring og fælles fokus på at holde afstand og høj hygiejnestandard.

Der har løbende været en jævn tilgang af sager, hvoraf en del har haft sammenhæng med COVID-19 situationen, mens andre har været sager startet før nedlukningen eller sager, som ikke har haft nogen relation til COVID-19 og nedlukningen. Nedenfor nævnes nogle eksempler på sager med særlig tilknytning til nedlukningen.

Henvendelse fra borger om problemer med at klage over en afgørelse fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, manglende held med at kontakte kommunen samt generelle spørgsmål om personlig hjælp.

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren med ønske om at klage over afgørelsen i hendes sag. Der var virus på hendes pc, og det havde ikke været muligt for hende at kontakte forvaltningen eller få hjælp hos Borgerservice.

Borgerrådgiveren fik efter forgæves at have forsøgt at kontakte borgers sagsbehandler telefonisk videresendt klagen til forvaltningen indenfor klagefristen.

Under samtalerne med borger kom det end videre frem, at borger havde behov for hjælp vedrørende komplikationer efter en blodprop, samt at hun netop fyldte 65 og derfor skulle have sin anmodning om evt. hjælp behandlet hos Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Borgerrådgiveren kunne derfor både hjælpe borger med at få behandlet sin klage ved ankeinstansen indenfor klagefristen og med at få oplyst sine muligheder for hjælp fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Borgerrådgiverens sag nr. 2020-0121606

Borgerrådgiveren blev kontaktet af en patientvejleder vedrørende en ældre kvinde, som havde behov for lægeskift, men ikke kunne komme i kontakt med forvaltningen.

Efter at være blevet kontaktet af en patientvejleder kontaktede Borgerrådgiveren en ældre kræftsyg og dårligt gående kvinde, som gennem et stykke tid havde forsøgt at få skiftet læge.

Borgerrådgiveren kontaktede efterfølgende Borgerservice og Folkeregisteret for at få sagen videregivet.

Folkeregisteret kontaktede den ældre kvinde samt hendes bank og fik afklaret den rette fremgangsmåde, så borgeren kunne få løst sit problem.

Borgerrådgiverens sag nr. 2020-0081221

COVID-19 Whistleblower-henvendelser

Borgerrådgiveren har modtaget en håndfuld whistleblowerhenvendelser, der har omhandlet kommunens håndtering af retningslinjer og anbefalinger vedr. COVID-19.

Et eksempel på en sådan indberetning omhandlede transport af medarbejdere i bil, hvilket ifølge indberetteren var i mulig konflikt med aktuelle anbefalinger om afstand i forbindelse med COVID-19. Det fremgik af indberetningen, at tre medarbejdere blev transporteret i en almindelig personbil.

Samme dag som Borgerrådgiveren modtog indberetningen, blev den videresendt til undersøgelse i den relevante forvaltning.

På baggrund af henvendelsen til whistleblowerordningen genovervejede den relevante enhed sin praksis for transport af medarbejdere.

Forvaltningen oplyste, at den hidtidige praksis beklageligvis ikke havde været i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens anbefalinger om afstandskrav.

På baggrund af indberetningen, ændrede den relevante enhed deres procedure således, at der tages udgangspunkt i afstandskravet på 1 meter.

Den relevante forvaltning har oplyst Borgerrådgiveren om, at den nye procedure vil blive fulgt så længe de nuværende retningslinjer for håndtering af COVID-19 gælder.