



Notat til Sundheds- og Omsorgsudvalget

Midlertidig reduktion i åbningstid for borger-/pårørende-henvendelser i områdevisitationen

22. juni 2022

Sundheds- og Omsorgsudvalget orienteres hermed om, at områdevisitationernes åbningstid i lighed med sidste sommer midlertidigt ændres. Ændringen gælder fra og med uge 26 til og med uge 32 i år.

Almindelige åbningstider på telefon for borger-/pårørende:

Alle hverdage kl. 8.00 til 15.30

Uge 26-32: Alle hverdage kl. 10.00 – 14.00.

Den midlertidige ændring berører *ikke* interne og eksterne samarbejdspartnere, herunder hospitalerne.

Erfaringsmæssigt er der et fald i antallet af borger- og pårørendehenvendelser i sommerperioden, og det er vurderingen, at telefontiderne kan ændres i denne periode, uden at borgerne oplever en serviceforringelse. Efter sommerferien, i uge 33, vil områdevisitationens telefon-åbningstider vende tilbage til den almindelige og dermed til det - i sammenligning med øvrige kommuner - høje serviceniveau for åbningstider på telefon. De midlertidige åbningstider vil fremgå af kommunens hjemmeside. Ringer borger/pårørende til områdevisitationen uden for åbningstiden, vejleder kommunens omstilling om de midlertidige ændringer i telefon-åbningstiden.

Ændringerne i områdevisitationens telefontider for borger/pårørende i sommerferieperioden sker i tråd med praksis i flere andre enheder i Københavns Kommune, hvor efterspørgsel fra borgerne erfaringsmæssigt er lavere end vanligt. Sidste år, i sommeren 2021, nedsatte visitationerne ligeledes telefonåbningstiderne for borgere og pårørende, og det blev - efter forvaltningens vurdering - ikke oplevet som en serviceforringelse af borgere og pårørende.