



Bilag 2 – Status på tilsyn af egen drift

11. oktober 2024

Borgerrådgiveren fører tilsyn af egen drift for at fremme god borgerbetjening og korrekt sagsbehandling.

Status siden sidste udvalgmøde

Iværksatte tilsyn

-

Afsluttede tilsyn

- Samarbejde og aftaler mellem region og kommune vedrørende overgange i psykiatrisager (se afsluttende brev til Socialforvaltningen i forlængelse af dette notat)

Tilsyn på vej

Iværksat, men endnu ikke afsluttet

- Forvaltningernes anvendelse af eDoc og journaliseringspraksis
- Overgang til voksenregler ved fyldte 18. år for unge med handicap
- Håndtering af børns skolevægning
- Klare forventninger – Information om sagsbehandlingstid på nettet (sat i bero af hensyn til parallel sag i Ankestyrelsen)
- Håndtering af løbende ydelser ved tilflytning til Københavns Kommune
- Inklusion af digitalt udsatte borgeres adgang til og brug af digitale indgange – Flere forvaltninger

Besluttet, men endnu ikke iværksat

- Retssikkerhed ifm. borgerrettet kommunikation ift. daginstitutioner og skoler med videre
- Brugerinddragelse og borgerdialog
- Notatpligt og journalisering i byggesager med særligt fokus på erhvervsdrivendes forhold

Borgerrådgiveren
Tietgensgade 31A
1704 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerraadgiveren

- Handicaptilgængelighed i forhold til bademuligheder (havnebade)
- Sagsbehandlingstider på støtte efter servicelovens § 102 (behandlingstilbud)
- Automatisk beregning af sagsfrister mv. i sagsstyringssystemer på børne- og ungeområdet ud fra foruddefinerede sagsskridt
- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens centralforvaltningens håndtering af klager vedrørende afgørelser og sagsbehandling i Jobcentrene
- Ældre borgeres kontaktmuligheder til relevante enheder i kommunen

Listerne opdateres kontinuerligt på [Borgerrådgiveren hjemmeside](#). Efterhånden som tilsynene afsluttes, publiceres konklusionsrapporterne på hjemmesiden.



Socialforvaltningen

Socialforvaltningens samarbejde med regionen vedrørende overgange i psykiatrisager

Det fremgår af Borgerrådgiverens egen drift-plan, at Borgerrådgiveren iværksætter en undersøgelse af samarbejde og aftaler mellem region og Socialforvaltningen vedrørende overgange i psykiatrisager.

I forbindelse med udskrivning af borgere fra den regionale psykiatri, er der ofte behov for videre støtte i socialpsykiatrien til opfølgning på den egentlige psykiatriske behandling. I denne forbindelse kan eksempelvis ventetid i den kommunale sagsbehandling have som konsekvens, at der ikke ydes den kommunale hjælp, som borgeren har behov for og er berettiget til.

Borgerrådgiveren blev opmærksom på problemstillingen i 2022, hvor en medarbejder fra spiseforstyrrelsesområdet i regionen kontaktede Borgerrådgiveren med en bekymring i forhold til sagsbehandlingstid og ventelister ved overgangssituationen fra region til kommunalt tilbud. Borgerrådgiveren modtog herefter en række klager fra borgere. Klagerne og de derigennem afdækkede svigt af meget sårbare borgere gav anledning til generelt at se på området omkring samarbejde og aftaler mellem regionen og Københavns Kommune vedrørende overgange i psykiatrisager.

Borgerrådgiveren holdt derfor den 29. juni 2022 møde med Socialforvaltningens direktion om problemstillingen, hvor forvaltningen orienterede om igangsatte initiativer.

Formålet med nærværende undersøgelse var at følge op på, hvordan udfordringerne med overgangen er løst. Borgerrådgiveren spurgte ved brev af 19. marts 2024 Socialforvaltningen, hvilken effekt de igangsatte initiativer har haft, herunder om de har reduceret antallet af problemstillinger i overgangsfasen. Idet Borgerrådgiveren i forbindelse med undersøgelsen også er blevet opmærksom på Rigsrevisionens beretning 17/2022 om borgerforløb fra psykiatrien til sociale botilbud, hvori det findes meget utilfredsstillende, at Social-, Bolig- og Ældreministeriet,

11. oktober 2024

Sagsnr.
2023-0015049

Borgerrådgiveren

Tietgensgade 31A
1704 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerraadgiveren

regionerne og kommunerne ikke har sikret, at borgere med indlæggelser i psykiatrien og efterfølgende ophold i sociale botilbud har modtaget det lovpligtige sammenhængende forløb i forbindelse med deres udskrivning, rettede Borgerrådgiveren ligeledes nogle spørgsmål til forvaltningen herom¹.

Forvaltningens redegørelse om igangsatte initiativer og vurderingen af deres effekt

Borgerrådgiveren modtog den 14. maj 2024 en redegørelse fra Socialforvaltningen, der beskriver de igangsatte initiativer og forvaltningens vurdering af deres effekt.

Forvaltningen har oplyst, at forvaltningen har en række initiativer og procedurer, som skal sikre borgeren en tryk og god overgang fra regionen til kommunen. Forvaltningen deltager således i en række tværsektorielle samarbejdsfora, hvor regionen og forvaltningen drøfter og koordinerer indsatser målrettet borgere, herunder hvilke indsatser borgere, der er henholdsvis færdigmeldte og forvarslede i psykiatrien, skal modtage i kommunalt regi.

Forvaltningen har oplyst, at det er forvaltningens vurdering, at en række af de igangsatte samarbejder og tiltag bidrager til at reducere antallet af problemstillinger i overgangsfasen og skaber bedre overgange for borgere fra den regionale psykiatri til kommunale tilbud. Forvaltningen oplyser i denne forbindelse om en række tiltag:

Fremskudt sagsbehandling på regionens psykiatriafdelinger

Forvaltningen har oplyst, at psykiatrienheden i Borgercenter Voksne fungerer som én indgang til kommunen for forvarslede og færdigmeldte patienter fra psykiatrien, som koordinerer borgerens videre forløb.

Siden 2020 har enheden udført en koordineret og udgående myndighedsindsats på de psykiatriske afdelinger, så den udgående indsats kontakter borgeren, mens denne stadig er indlagt, med henblik på at få afklaret og udredt borgeren i forhold til et passende kommunalt tilbud før udskrivningen.

Forvaltningen har oplyst, at den udgående indsats har medført, at flere end tidligere af de færdigmeldte borgere nu er afklaret og udredt med hensyn til tilbud, når de forlader den regionale psykiatri.

¹ [Beretning om borgerforløb fra psykiatrien til sociale botilbud \(rigsrevisionen.dk\)](#)

Koordinerende myndighedsindsats på spiseforstyrrelsesområdet
Psykiatrienheden oprettede i 2022 teamet for Koordineret Myndighedsindsats på Spiseforstyrrelsesområdet (KMS), som yder en koordineret og specialiseret myndighedsindsats til borgere, der udskrives fra regionen med spiseforstyrrelse. KMS fungerer som en central indgang og støtter samarbejdet mellem Socialforvaltningen og det specialiserede regionale tilbud for personer med spiseforstyrrelser på Psykiatrisk Center Ballerup.

Forvaltningen har oplyst, at effekten af KMS' arbejde er et tættere samarbejde med regionens Psykiatriske Center Ballerup, som medfører, at relevante indsats for borgeren hurtigere bliver afklaret. Desuden har forvaltningen oplyst, at KMS har medført et kompetenceløft af sagsbehandlere i kommunen, som nu har fået specialiseret viden om spiseforstyrrelser, herunder kendskab til den regionale indsats på området.

Regionale botilbudsteams på kommunens botilbud

Region Hovedstadens Psykiatri har udbredt botilbudsteams til samtlige botilbud i kommunen, siden Psykiatrisk Center Amager etablerede de første botilbudsteams i 2017. Forvaltningen tilrettelægger arbejdet og stiller ressourcer til rådighed for botilbudsteams i et tæt tværsektorielt samarbejde. Teamets opgave er at tilbyde en fleksibel ambulans psykiatrisk behandlingsindsats til de beboere, der har svær psykisk sygdom og et behandlingsbehov, samt at medarbejdere på botilbuddene kan få adgang til sundhedsfaglig rådgivning og sparring

Sundhedsstyrelsen har i marts 2024 evalueret ordningen² og vurderet, at faste og tilgængelige botilbudsteams, der sammen med medarbejderne på botilbud prioriterer et tæt samarbejde, giver en bedre behandling og en bedre koordineret indsats for borgere på botilbud, og bl.a. er med til at forebygge u hensigtsmæssige (gen)indlæggelser.

Samarbejdsfora mellem region og Socialforvaltningen

Forvaltningen har oplyst, at forvaltningen deltager i en række forskellige samarbejdsfora og koordinerer med Region Hovedstadens Psykiatri for at sikre en sammenhængende indsats til borgere med psykiske udfordringer. Disse samarbejdsfora omfatter bl.a. regelmæssige møder, tværsektorielt samarbejde og koordinatorfunktioner på flere områder.

Særlige pladser til særligt komplekse borgere med udadreagerende adfærd

I 2017 blev der oprettet 42 pladser i Region Hovedstaden til borgere med behov for rehabilitering og misbrugsbehandling. Pladserne er fra 2024 nedlagt og omdannet til et længerevarende regionalt tilbud, som

² [ERFARINGOPSAMLING AF BOTILBUDSTEAMS \(sst.dk\)](#)

er forankret i den regionale psykiatri. Ændringen indebærer, at der fra nu og til midten af 2025 er 11 pladser til rådighed for kommunerne i Region Hovedstaden.

Det er forvaltningens vurdering, at ændringen kan føre til en stigning i antallet af problemstillinger i overgangsfasen mellem det regionale og det kommunale tilbud, idet de særlige pladser i høj grad har kunnet rumme borgere, som forvaltningen ellers har haft svært ved at finde relevante tilbud til.

Psykiatrilovens krav om udskrivningsaftaler

Det følger af psykiatrilovens § 13 a-b, at overlægen er ansvarlige for at udarbejde en udskrivningsaftale/koordinationsplan for enhver psykiatrisk patient, som enten modtager et tilbud efter servicelovens afsnit 5 eller, som, lægen har vurderet, ikke selv vil søge den behandling eller de sociale tilbud, der er nødvendige for patientens helbred.

Det fremgår af Rigsrevisionens beretning 17/2022 om borgerforløb fra psykiatrien til sociale botilbud, at Region Hovedstaden i 96 % af de undersøgte indlæggelsesforløb ikke havde overholdt psykiatrilovens krav om, at borgere skal udskrives fra indlæggelse med en udskrivningsaftale³. På denne baggrund spurgte Borgerrådgiveren forvaltningen, om forvaltningen er bekendt med, om en større andel af borgere udskrives fra den regionale psykiatri uden en udskrivningsaftale, og i givet fald, hvordan forvaltningen vurderer, at dette påvirker overgangssituationen for borgerne.

Forvaltningen har oplyst, at det er forvaltningens vurdering, at antallet og kvaliteten af udskrivningsaftaler varierer på tværs af psykiatriske centre, og at en del borgere udskrives uden en udskrivningsaftale. Det er dog forvaltningens vurdering, at borgere med længere indlæggelser i stigende grad får udarbejdet en aftale. Dette gælder især på botilbudsområdet og for borgere, der modtager støtte efter servicelovens § 85, hvor flere medarbejdere oplever at blive inviteret til netværksmøder i regi af regionen i forbindelse med udskrivning af borgere.

For så vidt angår borgere, som opholder sig på herberger, oplever forvaltningen sjældent, at en borger udskrives med en udskrivningsaftale, ligesom herbergerne ikke altid orienteres om, at en borger udskrives. Det bemærkes, at borgere, der udskrives til herberg, ofte har været indlagt i kort tid. Dette undtager dog ikke fra kravet om en udskrivningsaftale efter psykiatriloven.

³ Borgerrådgiveren er i denne forbindelse opmærksom på, at den undersøgte periode strækker sig fra 2019 til 2022, samt at det er regionerne, der har ansvaret for, at der bliver udarbejdet en udskrivningsaftale, jf. psykiatrilovens § 13 a.

Forvaltningen har endvidere oplyst, at det kan påvirke overgangssituationen, hvis en borger udskrives uden en udskrivningsaftale, og forvaltningen ikke via det udbredte tværsektorielle samarbejde har fået den nødvendige indsigt i, hvad der er sket under borgerens indlæggelse. Det kan gøre det vanskeligt at klarlægge, hvilke behov borgeren har, og derved understøtte borgeren med relevant kommunal støtte, herunder eksempelvis om der er behov for en særlig hurtig indsats.

Visitation af udskrevne borgere til relevant botilbud

Det fremgår også af Rigsrevisionens beretning 17/2022 om borgerforløb fra psykiatrien til sociale botilbud, at der er indikationer på, at kommunerne ikke i tilstrækkeligt omfang visiterer borgere til botilbud, som er godkendt til at dække borgerens behov. Borgerrådgiveren anmodede derfor forvaltningen om at oplyse, om forvaltningen oplever udfordringer med ikke i tilstrækkeligt omfang at kunne visitere udskrevne borgere til botilbud, der er godkendt til at dække borgerens behov.

Forvaltningen har oplyst, at visitationen til botilbud sker ud fra en konkret og individuel helhedsvurdering, og i den vurdering indgår således også, hvilke udfordringer der er de primære for borgeren, hvorfor en borger kan blive visiteret til et tilbud, der ikke nødvendigvis er rettet mod alle borgerens udfordringer.

Forvaltningen har endvidere oplyst, at forvaltningen over en længere periode har haft udfordringer med ventelister til botilbud på grund af en stigende efterspørgsel som følge af demografisk udvikling og ubalance mellem kapacitet af botilbud og borgernes behov. Dette påvirker ligeledes forvaltningens muligheder for i alle tilfælde at understøtte hurtige udskrivinger til relevante tilbud.

Borgerrådgiverens bemærkninger

På baggrund af gennemgangen af det fremsendte materiale, er det Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningen har iværksat og indgået i initiativer, som danner grundlag for et mere velfungerende og konstruktivt samarbejde med regionen for at lette overgangen fra udskrivning af borgere fra den regionale psykiatri til kommunale tilbud.

Borgerrådgiveren modtager aktuelt ikke klager over så graverende forhold, som de, der førte til opmærksomhed imod området, men har i anden sammenhæng modtaget et høringssvar fra Dialogforum på Psykiatriområdet i september 2024, hvoraf det blandt andet anføres, at "den manglende sammenhæng i overgangen mellem regionale og kommunale tilbud ikke eksisterer på trods af mange års forsøg på at overkomme udfordringerne, men derimod pga. af de mange strategiske tiltag for at undgå enhver sammenhæng."

Borgerrådgiveren har noteret sig de udfordringer, der kan opstå, når regionerne ikke udfærdiger de lovpligtige udskrivningsplaner, samt de udfordringer, der kan opstå i fremtiden på grund af den nylige nedlæggelse af de specialiserede pladser.

Borgerrådgiveren bemærker også i forhold til kommunens hjemmeside, at der under punktet "Når du bliver udskrevet" henvises til, at en sagsbehandler i et af Regionhovedstadens psykiatriske centre sender en ansøgning til de relevante enheder i Københavns Kommune, som så hjælper borgeren videre. Det fremgår imidlertid af effektiviseringsforslag TV06 (2025) om afvikling af supplerende ydelser eller sygebehandling efter servicelovens § 102, at forvaltningen oplever, at regionen fejlagtigt vejleder borgere til at søge støtte efter § 102.

Borgerrådgiveren anbefaler i denne forbindelse, at forvaltningen overvejer, hvordan forvaltningen i samarbejdet med regionen kan bidrage med information for at sikre, at borgere i overgangssituationen vejledes korrekt i forhold til (andre) støttemuligheder.

Borgerrådgiveren er desuden fortsat særligt opmærksom på de udfordringer, Socialforvaltningen har haft over en længere periode - og stadig har - med ventelister til botilbud på grund af stigende efterspørgsel og ubalance mellem kapacitet og borgernes behov. Borgerrådgiveren er særligt opmærksom på forsyningsforpligtelsens betydning for denne persongruppe og vil følge udviklingen.

Undersøgelsen anses for afsluttet med dette brev. Forvaltningen anmodes dog om at orientere Borgerrådgiveren om, hvad anbefalingen ovenfor giver anledning til.

Borgerrådgiveren vil herudover fortsat følge udviklingen på området, herunder på baggrund af ovennævnte vurdering fra Dialogforum på Psykiatriområdet.

Venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



Mieke Bjerring Clemmensen
Jurist