



KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen

Adm. Direktør

Karine Rohrberg Jessen, MB Venstre

Dato 28.08.15

Sagsnr.

2015-0185034

Dokumentnr.

2015-0185034-12

Kære Karine Rohrberg Jessen

Tak for din henvendelse af 10. august 2015, hvor du stiller følgende spørgsmål til forvaltningen:

"1. Hvor længe er sagsbehandlingstiden for ansøgninger om hjælpemidler til børn?"

2. Hvad er proceduren i Center for Børn med Handicap omkring håndtering af forældrehenvendelser? Hvilke retningslinjer har centret for opbevaring af fortroligt materiale i sagerne, og bliver disse retningslinjer fulgt i praksis?"

Forvaltningen har indhentet en udtalelse fra Borgercenter Handicap, som baggrund for besvarelsen af spørgsmålene.

Socialforvaltningens svar

Spørgsmål 1: Hvor længe er sagsbehandlingstiden for ansøgninger om hjælpemidler til børn?

Socialudvalget har fastsat tre forskellige sagsbehandlingstider på hjælpemiddelområdet efter servicelovens § 112. Disse sagsbehandlingstider er:

- Tekniske hjælpemidler: 8 uger (56 dage)
- Personlige hjælpemidler, genansøgning: 2 uger (14 dage)
- Personlige hjælpemidler, nyansøgning: 4 uger (28 dage)

Fristerne er fastsat i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, så de svarer til den tid, der generelt går med at behandle 80-90 pct. af den pågældende type sag.

Nedenstående tabel viser den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgjorte sager om hjælpemidler til børn og unge under 18 år for perioden 1. januar - 31. juli 2015 efter servicelovens § 112.

Direktionen

Bernstorffsgade 17, 3.
1592 København V.

Telefon
33 17 33 17

Direkte telefon
33 17 32 02

Telefax
33 17 32 04

E-mail
Anette.Laigaard@sof.kk.dk

www.kk.dk

Tabel 1. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for hjælpemidler til børn og unge, januar-juli 2015

Type hjælpemiddel	Måned						
	Jan.	Feb.	marts	april	maj	juni	juli
Tekniske hjælpemidler (opgjort i antal dage)	100	89	79	101	85	115	122
Personlige hjælpemidler, genansøgning (opgjort i antal dage)	28	19	21	29	46	39	36
Personlige hjælpemidler, nyansøgning (opgjort i antal dage)	83	26	39	49	66	67	48

Som det fremgår af tabellen, er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgjorte sager om hjælpemidler til børn og unge under 18 år efter servicelovens § 112 endnu ikke tilfredsstillende. Socialudvalget blev den 22. april 2015 orienteret om, at forvaltningen i 2014 havde problemer med, at overholde sagsbehandlingstiden på hjælpemiddelområdet.

Forvaltningen har i 2015 gennemført bunkeafviklinger på hjælpemiddelområdet. En del gamle sager er som følge heraf blevet afgjort i perioden, hvilket har haft en negativ indvirkning på overholdelse af sagsbehandlingstiden på området.

Som opfølgning på Socialudvalgets beslutning den 22. april 2015 blev der i juni og juli måned etableret en ny task force for at reducere sagsbehandlingstiden. Den nye task force i Borgercenter Handicap skal som en af deres vigtigste opgaver behandle ansøgninger på hjælpemiddelområdet, der har overskredet sagsbehandlingsfristen.

Når samtlige bunksager er afviklet senere i 2015, forventer forvaltningen, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på hjælpemiddelområdet bliver væsentligt reduceret og fristen overholdt.

Det bemærkes, at forvaltningen fortsat har fokus på, om en ansøgning skal behandles akut, og dermed vil blive behandlet væsentligt hurtigere end den fastsatte sagsbehandlingsfrist.

Spørgsmål 2: Hvad er proceduren i Center for Børn med Handicap omkring håndtering af forældrehenvendelser? Hvilke

regningslinjer har centret for opbevaring af fortroligt materiale i sagerne, og bliver disse retningslinjer fulgt i praksis?"

Center for Børn med Handicap er et center, som omfatter flere døgn- og aflastningsinstitutioner for børn med handicap. De forskellige institutioner i Center for Børn med Handicap modtager løbende henvendelser fra forældre. Disse henvendelser omhandler typisk almindelig dialog vedr. barnet, der enten er døgnanbragt eller har et tilbud om aflastning. Eksempelvis kan dialogen være om, hvornår forældrene kommer på besøg eller hvornår barnet skal hjem til forældrene, barnets medicin og barnets trivsel og udvikling.

Forældres henvendelse kan også have karakter af en mundtlig eller skriftlig klage. Medarbejderen eller lederen vil i disse situationer gå i dialog med pågældende forældre eller videregive henvendelsen til rette instans. Hvis problemet eller bekymringen ikke kan løses umiddelbart, vil forældrene blive tilbudt et møde med relevante parter afhængig af sagens karakter.

Center for Børn med Handicap har fokus på at sikre, at alle medarbejdere er opmærksomme på, hvordan fortroligt materiale skal håndteres. Center for Børn med Handicap er lige nu ved at lægge sidste hånd på en vejledning om dokumentation: "Vigtig viden i CBH - vejledning til dokumentation". Her beskrives det bl.a., hvordan indhentning, videregivelse og opbevaring af oplysninger om børn eller unge skal ske sikkerhedsmæssigt forsvarligt, så der ikke sker tab, spredning, ødelæggelse, ændring eller uautoriseret adgang til fortrolige oplysninger. Vejledningen beskriver derudover, hvordan medarbejderne skal håndtere oplysninger omkring barnet eller den unge korrekt, og hvordan man i Center for Børn med Handicap skal forholde sig til "etik i dokumentation", med udgangspunkt i Københavns Kommunes etiske kodeks. I praksis betyder det blandt andet, at dokumentationen skal afspejle, at barnets og/ eller barnets forældre er inddraget omkring alle beslutninger.

Dokumentation vedrørende barnet eller den unge sker elektronisk i barnets journal i CSC Social, hvor det også er muligt for medarbejderne at dele dokumentation om barnet. Generelt gælder det, at kommunens it-sikkerhedsregulativ skal overholdes, når vi opbevarer og sender fortrolige oplysninger. Der må ikke gemmes oplysninger på lokale drev eller fælles drev, og der må kun sendes oplysninger på sikre forbindelser og sikre mailadresser.

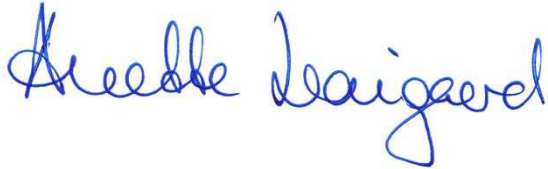
Det kan nogle gange være nødvendigt at opbevare oplysninger i papirform. Oplysninger i papirform kan eksempelvis dreje sig om børns brug af særlige hjælpemidler, eller når der er behov for at kunne tage oplysninger med ved en akut hospitalsindlæggelse. Borgernes mapper med disse oplysninger opbevares i personalekontoret eller medicinrummet, der er aflåst, når der ikke er personale i rummet. Det

gælder derfor generelt, at papir med fortrolige oplysninger opbevares under opsyn eller bag lås. Fortrolige oplysninger i papirform fragtes i lukkede emballager og destrueres forsvarligt.

Medarbejdere i Københavns Kommune har tavshedspligt omkring alle barnets forhold, der er fortrolige, og alle ansatte har skrevet under på, at de har tavshedspligt. Reglerne om tavshedspligt og videregivelse af oplysninger har blandt andet til formål at beskytte barnets integritet og ret til privatliv.

Som beskrevet i overstående har Center for Børn med Handicap klare retningslinjer for opbevaring af fortroligt materiale, som også følges i praksis og der arbejdes løbende med at fastholde denne fokus.

Venlig hilsen



Anette Laigaard