



Dato: 22.5.2007

Sagsnr.: 2006-286

Dok.nr.: 2007-138474

Opsummering af Årsrapport for Tilsynsvirksomheden og Klagesager i Kvalitets- og Tilsynskontoret 2006

Indhold

INDHOLD	1
LÆSEVEJLEDNING	2
INDLEDNING	3
1. Kvalitets- og Tilsynskontoret	3
2. Kontorets ansvarsområder	3
3. Baggrund for årsrapporten	3
OPSUMMERING	5
4. Tilsyn	5
4.1. Hvad er og kan Tilsynet?	5
4.2. Tendenser og kvalitetsudviklingstiltag	6
5. Magtanvendelse	10
5.1. Handicapområdet	10
5.2. Psykiatriområdet	11
5.3. Børneområdet	11
6. Godkendelse af private opholdssteder/botilbud	11
7. Klagesager	12
7.1. Borgmesterklager	13
7.2. Borgerrådgiversager	13
7.3. Diverse klager	15

Læsevejledning

Nærværende er en opsummering af *Årsrapport for Tilsynsvirksomheden og Klagesager i Kvalitets- og Tilsynskontoret 2006*.

Der indledes med en kort introduktion til Kvalitets- og Tilsynskontoret og baggrunden for rapporten.

Herefter følger en opsummering af de væsentlige tendenser Kvalitets- og Tilsynskontoret har lokaliseret indenfor tilsynsvirksomheden og klagesagsbehandlingen i 2006, og de fremadrettede kvalitetsudviklingstiltag i forhold til disse tendenser.

Indledning

1. Kvalitets- og Tilsynskontoret

Kvalitets- og Tilsynskontoret blev etableret i Socialforvaltningen i forbindelse med strukturændring i Københavns Kommune pr. 1.1.2006.

Kvalitets- og Tilsynskontoret vision er, at relationen mellem brugerne og Forvaltningen sker med respekt for de enkelte brugeres retssikkerhed, og at brugeren oplever god betjening og service gennem dialog og medinddragelse.

Kvalitets- og Tilsynskontoret er placeret udenfor linieorganisationen, hvilket betyder, at kontoret refererer til en direktør, der ikke har de driftsansvarlige Mål- og rammekontorer under sit faglige og økonomiske ansvarsområde.

Kvalitets- og Tilsynskontoret har ved tilrettelæggelsen af tilsynsarbejdet rådført sig med Folketingets Ombudsmand om et uafhængigt tilsyn. Ombudsmanden har efterfølgende udtrykt tilfredshed med kommunens udførelse af tilsynsforpligtelsen og med etableringen af et særskilt tilsynskontor, hvor tilsynsfunktioner og driftsfunktioner er adskilt.

2. Kontorets ansvarsområder

Overordnet er Kvalitets- og Tilsynskontorets opgave at fastholde fokus på kvaliteten af borgerens møde og kontakt med Forvaltningen. Kontorets placering udenfor linieorganisationen giver mulighed for at forholde sig konstruktivt, realistisk og dog kritisk til det arbejde, der udføres i Forvaltningen, uden interessekonflikter mellem det driftsøkonomiske og kontrol- og tilsynsopgaven.

Kvalitets- og Tilsynskontorets ansvarsområder dækker bredt og rummer følgende:

- Det socialfaglige tilsyn med tilbud der hører under Socialforvaltningens område samt visse afgrænsede konsulentfunktioner
- Tilsyn med magtanvendelse
- Kvalitetsudvikling af borgerservice, herunder opgaver i relation til at sikre og gennemføre initiativer til udvikling af kvaliteten i lokalforvaltningens team- og sagsarbejde
- Det koordinerende ansvar for klagesager til Borgmester, Borgerrådgiver, Ombudsmand m.v.
- Kontrol- og undersøgelsesopgaver i relation til enkeltsager
- Godkendelse af private opholdssteder/botilbud
- Sekretariatet for Børn- og Ungeudvalget

3. Baggrund for årsrapporten

Kvalitets- og Tilsynskontoret indstillede i maj 2006, at direktionen tog *orientering om forretningsgange for tilsynsarbejdet* til efterretning. Heraf fremgik bl.a., at

Socialudvalget årligt orienteres om resultaterne af tilsynsarbejdet og om iværksatte initiativer. Dette gøres hermed i nærværende årsrapport.

Direktionen tiltrådte indstillingen d. 6. juni 2006¹.

¹ Jf. dok. nr.: 1101-1833413

Opsummering

4. Tilsyn

Kapitel 4 i årsrapporten omhandler det socialfaglige tilsyn på henholdsvis handicap-, psykiatri-, børne- og krisecenterområdet i Københavns Kommune. I det følgende opsummeres hovedtrækkene fra dette kapitel.

Kvalitets- og Tilsynskontoret har siden 1.1.2006 haft til opgave at varetage tilsynet med opholdssteder, bofællesskaber, bo- og dagtilbud for voksne handicappede og psykisk syge, på døgninstitutioner, dagbehandlingssteder og opholdssteder for børn og unge, på krisecentre, med domsanbragte udviklingshæmmede lovovertrædere, med nødboliger og med pleje- og aflastningsfamilier. Før 1.1.2006 blev tilsynet varetaget af de respektive driftskontorer, hvor tilsynet var meget forskelligt tilrettelagt og organiseret på henholdsvis voksen- og børneområdet. Fælles for både voksen- og børneområdet gjaldt, at tilsynskonsulenternes arbejde var tæt knyttet til det driftsmæssige arbejde generelt.

I SOF er tilsyn og drift nu skilt ad. Med udgangspunkt i at skulle sikre en høj kvalitet og konsekvens i tilsynsarbejdet har Kvalitets- og Tilsynskontoret udarbejdet en fælles model for tilsynsarbejdet i kontoret, der samtidig sikrer, at arbejdet tilrettelægges i overensstemmelse med Folketingets Ombudsmands anbefalinger om et tilsyn adskilt fra drift.

Efter hvert tilsynsbesøg udarbejdes en tilsynsrapport efter en fast tilsynsrapportskabelon. I tilsynsrapporten gennemgår og vurderer Tilsynet tilbuddet under en række temaer². Der kan gives bemærkninger i form af råd og vejledning, henstillinger og påbud. Efterfølgende følges op på, hvordan tilbuddet vil imødekomme henstillinger og påbud.

4.1. Hvad er og kan Tilsynet?

Et tilsyn består af et besøg i tilbuddet af minimum to tilsynskonsulenter. Besøget rummer typisk samtale med ledelsen, med personale uden ledelsen, med beboere uden personale, og med eventuelle fremmødte pårørende. Herudover besigtiger tilsynskonsulenterne tilbuddets fysiske rammer, enten alene eller vist rundt af ledelse/personale. Gennem samtalerne og besigtigelsen kommer tilsynskonsulenterne rundt om samtlige relevante temaer i tilbuddet.

Det Tilsynet herefter kan afrapportere er et øjebliksbillede fra den specifikke dag, tilsynet foregik. Der er således ikke tale om en total rapport over tilbuddets tilstand, men om en rapport over det, Tilsynet har set den konkrete dag. Det er ikke muligt ved tilsynsbesøg eller andre former for brudstykker af dagligdagen at referere sandheden om et tilbud. Tilsynsrapporten er altså et *indblik* i tilstanden på et tilbud.

Herudover rummer tilsynet en hårfin balance mellem objektivitet og subjektivitet. Subjektiviteten er utrolig vigtig for oplevelsen. Det er de konkrete tilsynskonsulenters oplevelse af tilbuddet på lige netop den specifikke dag, der beskrives i tilsynsrapporten. Den struktur eller de rammer, som tilsynsrapportskabelonen sætter oplevelsen ind i,

² Se årsrapportens bilag 4

tilfører objektiviteten i beskrivelsen, hvormed erfaringerne bliver sammenlignelige og kan bruges konstruktivt i forhold til kvalitetssikring af tilbuddene.

En vigtig effekt af tilsynet er at skabe og ikke mindst opretholde tillid og en positiv dialog med tilbuddene. Således er det af stor betydning, at tilbuddene anerkender tilsynet og kan se nytteværdien heri for dem selv. Denne dialog og tillid er i høj grad med til at sikre kvaliteten i tilbuddene fremover.

4.2. Tendenser og kvalitetsudviklingstiltag

Kvalitets- og Tilsynskontoret har i 2006 udført tilsyn på i alt 132 tilbud, fordelt på de fire områder: handicapområdet, psykiatriområdet, børneområdet og krisecentre.

	Tilbud, hvor blev ført tilsyn i 2006	Tilsynsbesøg*	Bemærkninger i alt 2006	Bemærkninger i alt 2004
Handicapområdet	62	79	118	179
Psykiatriområdet	30	42	93	100
Børneområdet	33	35	112	**
Krisecentre	7	8	30	**
I alt	132	164	353	**

* Store steder og steder med afdelinger geografisk spredt er besøgt af flere omgange.

** Da der ikke tidligere er udført tilsyn efter denne model, findes ingen statistik fra tidligere år.

Tilsynet vurderer, at forholdene på tilbuddene er tilfredsstillende, og at brugerne trives. Der arbejdes professionelt med de forskellige målgrupper og indsatsen udvikles løbende.

Det er vigtigt at pointere, at antallet af bemærkninger ikke nødvendigvis fortæller noget om, hvorvidt brugerne trives i tilbuddet. Således kan brugerne sagtens trives i et tilbud, der fx ikke indberetter magtanvendelser korrekt, hvor det halter med handleplansarbejdet, eller hvor medarbejderne ikke får tilstrækkelig efteruddannelse.

Ligeledes er det ikke alle bemærkninger, som det enkelte tilbud umiddelbart kan efterleve. Fx kan der være bemærkninger om de fysiske rammer, som tilbuddet ikke kan efterleve, enten af økonomiske eller af praktiske årsager. Om- eller udbygning af tilbuddets fysiske rammer vil oftest kræve et budget ud over det til tilbuddets daglige drift, hvis det overhovedet er muligt og tilladt at om- eller udbygge.

Tværgående tendenser og kvalitetsudviklingstiltag

Kvalitets- og Tilsynskontoret er stødt på en række tværgående tendenser i de bemærkninger, der er givet til tilbuddene på de fire områder. Tilsynet følger op på de bemærkninger, der er givet i 2006, ligesom der er og vil blive igangsat konkrete kvalitetsudviklingstiltag på specifikke områder.

Tendens: Brugerindflydelse og inddragelse af pårørende

Bemærkningerne vidner om et behov for at styrke brugerindflydelsen og inddragelsen af pårørende på hele området generelt.

→ **Kvalitetsudviklingstiltag:**

For at styrke indsatsen i forhold til brugerindflydelse og inddragelse af pårørende i tilbuddene, arbejder Kvalitets- og Tilsynskontoret på et projekt om bruger- og pårørendeindflydelse, målrettet ledelse og medarbejdere på samtlige tilbud på handicap- og psykiatriområdet. Projektet skal sætte fokus på, hvordan der kan skabes større brugerindflydelse for beboere og pårørende, og projektet har således stor relevans på alle fire områder.

Herudover vil Tilsynet på børneområdet kontakte forældre umiddelbart i forbindelse med tilsynsbesøg, ligesom det er praksis på handicap- og psykiatriområdet at kontakte pårørende, for derved at danne sig et bedre indtryk af deres indflydelse på tilbuddet.

Inddragelse af beboere og pårørende kunne ligeledes være et oplagt emne for et temamøde i samarbejde med MR-kontorerne.

Tendens: Magtanvendelse og medicinhandling

På alle fire områder har tilsynsbesøgene vist et behov for undervisning, temadage og lignende om magtanvendelsesbekendtgørelserne og medicinhandlingsvejledningerne. Ligeledes har der vist sig en tendens til, at tilbuddene har svært ved at håndtere og efterleve bestemmelserne.

→ **Kvalitetsudviklingstiltag:**

Kvalitets- og Tilsynskontorets arbejder på et projekt om magtanvendelse og medicinhandling, der henholdsvis skal sætte fokus på, hvordan de ansatte kan hjælpes til at håndtere og tackle den magtesløshed, der kan opstå i svære situationer i forbindelse med arbejdet med beboerne og sætte fokus på, hvordan beboere og ansatte skal håndtere beboernes medicin.

Herudover er Kvalitets- og Tilsynskontoret ved at udarbejde en pjece om retningslinierne for magtanvendelse på børneområdet, ligesom den allerede eksisterende pjece om retningslinierne for magtanvendelse på voksenområdet opdateres.

Tilsynet vil sætte fokus på at informere, fx på temadage og lignende, om magtanvendelsesbestemmelserne. Samtidig skal det gennem tilsynene sikres, at der løbende er dialog om magtanvendelse med tilbuddene, samt internt i tilbuddene.

Der er desuden taget initiativ til et styrket samarbejde med embedslægeinstitutionen omkring medicinhandling.

Tendenser og kvalitetsudviklingstiltag på de enkelte områder

I det følgende opsummeres de tendenser, der har gjort sig gældende i 2006 på områderne enkeltvis, samt hvordan Kvalitets- og Tilsynskontoret vil arbejde med problemstillingerne.

Handicapområdet

Tendens: Handleplaner

Tilsynsbesøgene på handicapområdet har vist et behov for at styrke arbejdet med handleplaner for beboerne, ligesom beboerne i højere grad skal inddrages i dette arbejde.

→ **Kvalitetsudviklingstiltag:**

Tilsynet vil ved tilsynene i 2007 følge op på, hvordan tilbuddene har arbejdet på at styrke arbejdet med handleplaner.

Tendens: Kompetenceudvikling

På handicapområdet har der vist sig et behov for kompetenceudvikling af medarbejderne på tilbuddene. Tilsynet vurderer på den baggrund, at der er behov for et kompetenceudviklingsprogram, som skal klæde medarbejdere og ledere på til at sikre, at beboerne får en tilfredsstillende behandling i Forvaltningens tilbud.

→ **Kvalitetsudviklingstiltag:**

I samarbejde med MR-handicap arbejder Kvalitets- og Tilsynskontoret på at udvikle et omfattende kompetenceudviklingsprogram, med en massiv indsats i 2008, løbende frem til 2011.

Tendens: Konfliktløsning

På handicapområdet er man i tilsynsbesøgene stødt på et behov for konsulentbistand i forhold til konfliktløsning. Behovet er konstateret på baggrund af en række klager over forholdene på bostederne fra pårørende, hvor dialogen mellem tilbuddet og de pårørende er gået i hårnude.

→ **Kvalitetsudviklingstiltag:**

Tilsynet forestiller sig i samarbejde med MR-handicap at arbejde med dette i 2007.

Psykiatriområdet

Tendens: Misbrugspolitikker

På psykiatriområdet har tilsynsbesøgene vist et aktuelt behov for, at der udarbejdes misbrugspolitikker på samtlige tilbud på området. Der er udmeldt en overordnet misbrugspolitik fra centralt hold, men særligt i bofællesskaberne er der ikke udarbejdet egne misbrugspolitikker.

→ **Kvalitetsudviklingstiltag:**

Tilsynet vil ved tilsynene i 2007 følge op på bemærkningerne omkring udarbejdelse af misbrugspolitikker.

Tendens: Handleplaner

På psykiatriområdet har der vist sig en tendens til, at arbejdet med handleplaner på tilbuddet halter, ligesom samarbejdet med socialcentre ikke fungerer optimalt.

→ **Kvalitetsudviklingstiltag:**

Tilsynet vil ved tilsynene i 2007 følge op på, hvordan tilbuddene har arbejdet på at forbedre arbejdet med handleplaner.

Tendens: Etniske minoriteter

På psykiatriområdet er der meget få brugere med etnisk minoritetsbaggrund, hvilket ikke afspejler det reelle billede af fordelingen mellem etnisk danske og etniske

minoriteter med psykisk sygdom. Det kan derimod tyde på, at Socialforvaltningen ikke formår at få fat i de psykisk syge med etnisk minoritetsbaggrund.

→ **Kvalitetsudviklingstiltag:**

Kvalitets- og Tilsynskontoret vil i tilsynene sætte yderligere fokus på, hvordan der arbejdes med beboere med etniske minoritetsbaggrund, for derved at danne sig et bedre indtryk af, om der på de enkelte tilbud kan gøres noget for at få bedre fat i denne gruppe brugere.

Børneområdet

Tendens: Samarbejdet med socialcentrene

Tilsynsbesøgene på børneområdet har vist en tendens til, at tilbudene ikke modtager handleplaner fra socialcentrene og der er visse problemer i samarbejdet med socialcentrene.

→ **Kvalitetsudviklingstiltag:**

Tilsynet vil ved tilsynene i 2007 følge op på, om det har hjulpet tilbuddene, at tage kontakt direkte til team- eller centerchefen i særligt svære sager.

Krisecenterområdet

Tendens: Samarbejdet med forvaltningen

På krisecentrene har tilsynsbesøgene vist en tendens til, at samarbejdet med forvaltningen ikke altid fungerer tilfredsstillende.

→ **Kvalitetsudviklingstiltag:**

Tilsynet vil ved tilsynene i 2007 følge op på den kontaktpersonordning, der blev lavet med MR-Børn for at sikre samarbejdet omkring børnene på krisecentrene. Ligeledes vil Tilsynet generelt følge op på krisecentrenes samarbejde med Forvaltningen.

Akuttilsyn

Udover det ordinære tilsyn, har Kvalitets- og Tilsynskontoret også indført akuttilsyn, hvis kontoret får kendskab til forhold på tilbuddet, der kræver akut opmærksomhed. Det kan enten være gennem pressen, i forbindelse med tilsynsbesøg, gennem MR-kontorerne, fra tilbuddet eller andet. Der er i alt udført 8 akuttilsyn i 2006.

Procedurene omkring akuttilsynene har udviklet sig over året og de erfaringer, Kvalitets- og Tilsynskontoret har gjort sig, vil danne ramme for næste års akuttilsyn. Erfaringerne har bl.a. vist, at det har stor nytteeffekt for tilbuddet, at de i en akut og ofte kritisk situation får besøg af Tilsynet og her får mulighed for at drøfte situationen. MR-kontorerne har ligeledes givet udtryk for, at akuttilsynene har en høj nytteværdi i kritiske sager, hvor tilsynet på en neutral måde går ind og belyser sagen og eventuelt udreder trådene.

Akuttilsynene har givet Tilsynet mulighed for at handle på konkrete bekymringer. Dette er i høj grad med til at sikre borgernes trivsel i Forvaltningens tilbud, ligesom det samtidig sikrer tilbuddene mod uretmæssig mistro.

5. Magtanvendelse

Kapitel 5 i årsrapporten omhandler tilsynet med magtanvendelse. I det følgende opsummeres hovedtrækkene fra dette kapitel.

Serviceoven fastlægger rammer og retningslinier for magtanvendelse i Lov om social service. Socialforvaltningen har som mål at begrænse magtanvendelse og andre indgreb i den personlige frihed mest muligt.

Indberettede magtanvendelser:

	Antal pladser	Antal tilladte magtanvendelser 2006	Antal ikke-tilladte magtanvendelser 2006	Indberetninger i alt 2006	Indberetninger i alt 2005
Handicapområdet	1637	292	4	296	565
Psykatriområdet	1700*	40	2	42	33
Børneområdet	646	1383	3	1386	**
I alt	646	1715	9	1725	**

* Heraf 1173 faste døgnpladser, mens de resterende er et estimeret antal "åbne" pladser i aktivitets- og værestederne.

** Der er ikke tidligere ført statistik på magtanvendelser på børneområdet.

Tabellen viser, at der på børneområdet er gennemsnitlig ca. 2 magtanvendelser pr. barn, hvilket er bemærkelsesværdigt mange sammenlignet med voksenområdet, hvor der på handicapområdet kun er 0,2 magtanvendelse pr. person og på psykiatriområdet kun 0,02 magtanvendelse pr. person.

Tilsynet oplever, at der på flere tilbud er problemer med at håndtere og efterleve bestemmelserne i magtanvendelsesbekendtgørelserne, ligesom der *nogle* steder er direkte for dårligt kendskab til bekendtgørelserne. Dog opleves, at de *fleste* steder har et godt kendskab til bekendtgørelserne og overholder bestemmelserne og der arbejdes på at nedbringe antallet af magtanvendelser.

5.1. Handicapområdet

Faldet i indberetninger i magtanvendelser på handicapområdet vidner om, at der arbejdes målrettet med at nedbringe antallet af magtanvendelser i tilbuddene.

Mht. indberetning af magtanvendelser har Tilsynet måttet erfare, at der i 2006 i enkelte tilfælde har været magtanvendelser, der ikke er blevet indberettet til Kvalitets- og Tilsynskontoret. Dette er der blevet fulgt op på, ligesom der vil være særligt fokus på at tilbuddene får registreret og indberettet samtlige magtanvendelser fremover.

Det er Tilsynets generelle vurdering, at der er behov for løbende dialog omkring magtanvendelser både mellem Kvalitets- og Tilsynskontoret og tilbuddene og internt på tilbuddene.

5.2. Psykiatriområdet

Det er bemærkelsesværdigt for psykiatriområdet, at der er så få indberetninger om magtanvendelse, hvilket stiller Tilsynet tvivlende overfor, hvorvidt alle magtanvendelser på tilbuddene registreres og indberettes. Tilsynet vurderer derfor, at der fortsat er et stort behov for vejledning og undervisning om magtanvendelsesbekendtgørelsen, ligesom der fortsat skal fokuseres på magtanvendelse i forbindelse med tilsynsbesøgene.

5.3. Børneområdet

Det fremgår tydeligt, at børneområdet har markant mange magtanvendelsesindberetninger i forhold til handicap- og psykiatriområdet. Dette kan dog ikke umiddelbart sammenlignes, idet der er tale om to vidt forskellige bekendtgørelser og således er definitionen af magtanvendelse også forskellig. Alligevel er det relevant at arbejde målrettet på at nedbringe antallet af magtanvendelser på børneområdet. Det er dog vigtigt at bemærke, at magtanvendelser ikke nødvendigvis skal undgås, idet det kan være omsorgssvigt ikke at gribe ind overfor et barn, der er ved at gøre skade på sig selv.

Tilsynet er, i arbejdet med nærværende årsrapport, blevet opmærksomme på, at der forekommer fejl og fejltolkninger i indberetningerne. Tilsynet har derfor udarbejdet et nyt skema til indberetning af tilladt magtanvendelse, som burde minimere registreringsfejlene. Herudover er Kvalitets- og Tilsynskontoret i gang med at udarbejde procedurer for opfølgningen på indberetning af tilladt magtanvendelse, for derved at sikre, at magtanvendelsesbekendtgørelsen ikke fejltolkes.

Det har i beskrivelserne af magtanvendelserne ikke altid været tydeligt, at der er tale om tilladt magt, hvilket Tilsynet gennem en tættere opfølgning, vil søge at rette op på.

Flere af tilbuddene giver udtryk for en magtesløshed i situationer, hvor de ikke må bruge magtanvendelse. Derfor vil Tilsynet også på børneområdet tilbyde vejledning og undervisning til de tilbud, der ønsker det, samt til de tilbud, hvor Tilsynet gennem indberetningerne oplever et behov for det. Som nævnt er Kvalitets- og Tilsynskontoret derudover i gang med at udarbejde en pjece om retningslinierne for magtanvendelse på børneområdet, som ligeledes kan være et støttende arbejdsredskab for tilbuddene.

Tilsynet vil have en endnu tættere opfølgning ift. de tilbud, hvor der er specielt mange magtanvendelser, eller hvor magtanvendelserne er koncentreret om få børn mhp. at nedbringe antallet af magtanvendelser.

6. Godkendelse af private opholdssteder/botilbud

Kapitel 6 i årsrapporten omhandler godkendelse af private opholdssteder og botilbud i Københavns Kommune. I det følgende opsummeres hovedtrækkene fra dette kapitel.

Siden 1.1.2006 har Kvalitets- og Tilsynskontoret, SOF haft det amtslige, fra 1.1.2007 kommunale, ansvar for den generelle egnethedsgodkendelse af private opholdssteder for børn og unge og private botilbud for voksne beliggende i Københavns Kommune. Det samme gælder ansvaret for det generelle tilsyn med alle de godkendte private opholdssteder og botilbud i kommunen, samt den løbende opfølgning og godkendelse af opholdsstedernes og botilbuddenes fortsatte generelle egnethed.

Kvalitets- og Tilsynskontoret har derfor udviklet et koncept for egnethedsgodkendelse af private opholdssteder og botilbud. Konceptet skal sikre en ensartet behandling af ansøgning om egnethedsgodkendelser, samt at gældende lovgivning følges og kvaliteten i tilbuddene sikres. Godkendelsen meddeles opholdsstedet/botilbuddet skriftligt.

Konceptet har fået sat en god struktur på godkendelsesproceduren, så det fremover sikres at nye private tilbud godkendes efter gældende regler, ligesom der følges op med tilsyn.

Generelt opleves, at de tilbud, der ansøger om egnethedsgodkendelse er velforberedte på godkendelsesproceduren og stort set leverer det relevante materiale.

For at gøre godkendelsesprocessen endnu mere gnidningsfri og undgå lange sagsbehandlingstider har man i 2006 taget hul på at udarbejde en liste over de godkendelseskrav, der er til de private tilbud, og Kvalitets- og Tilsynskontoret vil arbejde videre med en ”startpakke” til ansøgerne.

7. Klagesager

Kapitel 7, 8 og 9 i årsrapporten omhandler henholdsvis behandlingen af borgmesterklager, borgerrådgiversager og diverse klager i Kvalitets- og Tilsynskontoret. I det følgende opsummeres hovedtrækkene fra disse kapitler.

Kvalitets- og Tilsynskontoret har fået en række værdifulde meldinger om kvaliteten af den service, der leveres til borgerne gennem arbejdet med behandling af klager fra borgere, der henvender sig til Borgmesteren eller Borgerrådgiveren, samt gennem revisionens undersøgelser af personsager og Forvaltningens egne interne undersøgelser, herunder også undersøgelser der igangsættes som følge af presseomtale, politikerhenvendelser m.v.

Det er samlet med til at give Forvaltningen en fornemmelse af, hvordan borgerne oplever betjeningen i Forvaltningen, samt hvor og hvordan der eventuelt skal sættes ind med initiativer for at sikre, at retssikkerhedsgarantier efterleves, sagsbehandlingsfrister overholdes, kommunens værdigrundlag efterleves og at Socialforvaltningens mission og målsætninger bliver rygraden i borgerbetjeningen.

Det er Kvalitets- og Tilsynskontorets opfattelse, at både Borgerrådgiverens tilsyns- og kontrollfunktion og Socialforvaltningens egen kvalitetskontrol på klagersagerne til Borgmesteren har en positiv indflydelse på kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Som det fremgår, fordeler borgernes klager til Borgmesteren og Borgerrådgiveren i 2005 og 2006 sig mellem tre hovedområder:

- Klager over sagsbehandlingen eller medarbejderen, dvs. den måde borgerbetjeningen leveres på – god forvaltningsskik
- Klager over sagsbehandlingstiden
- Klager over lovfastsatte forvaltningsretlige/retssikkerhedsmæssige forhold, fx manglende eller uforståelig begrundelse eller manglende klagevejledning

7.1. Borgmesterklager

Borgmesteren har i 2006 modtaget 580 henvendelser fra borgere, heraf er de 290 registreret som klager, indeholdende 384 påklagede forhold. Der er oplevet et markant fald i løbet af 2006 i antallet af videresendte henvendelser, hvilket tyder på, at den nye struktur og opgavefordeling er faldet på plads i løbet af året. De egentlige klager har været stabile hen over året.

Klagerne til Borgmesteren er med til at give Forvaltningen en fornemmelse af, hvordan borgerne oplever sagsbehandlingen og betjeningen i Forvaltningen. De tendenser, der opfanges ved registreringen af borgernes klager til Borgmesteren, er derfor en godt udgangspunkt for, hvor og hvordan Forvaltningen kan sætte ind med kvalitetsforbedrende initiativer.

Det kan udledes af statistikken, at vi kan blive bedre og stærkere i gældende retssikkerhedsgarantier, at vi kan blive bedre til at formidle og overholde sagsbehandlingsfrister, at vi kan blive bedre til at betjene borgerne i overensstemmelse med Kommunens værdigrundlag og i overensstemmelse med Socialudvalgets vedtagne mission og målsætninger.

Ud over den løbende kontrol i forbindelse med den enkelte klagesag, har Kvalitets- og Tilsynskontoret, med baggrund i denne indsigt, arbejdet på en række initiativer for at forbedre sagsbehandlingen i Forvaltningen. Der foretages årlige sagstidsmålinger og resultaterne præsenteres for Socialudvalget. Der blev i 2006 afholdt kompetenceudvikling og efteruddannelse for socialcentrenes teammedarbejdere. Der har fx været kurser i *Mødet med borgeren og god sagsbehandling* og *Journalisering og sagers førelse*. Kvalitets- og Tilsynskontoret har bidraget til Personalekontorets tilrettelæggelse heraf og som undervisere. Derudover har Kvalitets- og Tilsynskontoret planlagt 2 kvalitetsprojekter, der skal gennemføres i 2007:

- *Sagsbehandlingens forløb, lange sagsbehandlingstider og underretning af borgeren – analyse af de ”døde” perioder*
- *Borgernes medinddragelse i sagsbehandlingen og god borgerservice*

Til slut kan nævnes projektet *BedreBorgerBreve*, der er et igangværende brevskrivningsprojekt, som der arbejdes videre med ind i 2007. Projektet sker i et samarbejde mellem Sekretariatet og Kvalitets- og Tilsynskontoret. Projektet forventes fulgt op med besøg på centrene i løbet af 2007 med henblik på en dialog om, hvad vi har set og lært i forbindelse med brevskrivningsprojektet.

7.2. Borgerrådgiversager

Som opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2005, udsendt maj 2006, har Socialforvaltningen iværksat en række tiltag, hvoraf nogle er afsluttet i 2006 og andre fortsætter i 2007. Fx vil der i 2007 blive afholdt en række kurser som et led i det kompetenceudviklingsprojekt, der løber i 2006 og 2007 for socialcentrenes teammedarbejdere. Herudover vil målingen af Socialforvaltningens sagsbehandlingstider fremover foretages i én måned om året, fra 2007 i maj, hvorefter Socialudvalget orienteres.

Borgerrådgiveren peger i sin beretning for 2005, på en række problemstillinger, som han anbefaler, at Forvaltningen arbejder videre med for at forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne. Det drejer sig om:

- Sagsbehandlingstid, underretning om sager, der trækker ud og den telefoniske betjening af borgerne
- Lovpligtig opfølgning i sager
- Grundliggende retssikkerhedsgarantier, herunder vejledning, partshøring, medvirken, retten til skriftlige afslag, begrundelse og klagevejledning
- Kontakten til og samarbejdet med medarbejdere
- Uensartet behandling af borgerne
- Journalisering og notatføring i sagerne
- Aktindsigtsbegæringer
- Kommunikation med borgerne i anledning af omstruktureringen af kommunen

Henvendelserne til Borgerrådgiveren har for perioden 1. april 2006 til 2. marts 2007 udgjort 231 sager svarende til 396 påklagede forhold. Heraf har Borgerrådgiveren oversendt 246 forhold til Forvaltningen, hvoraf Forvaltningen i 51 af sagerne ikke gav borgeren medhold. Der er i 28 af 49 realitetsbehandlede sager udtalt kritik evt. med henstilling fra Borgerrådgiveren. I forhold til andre forvaltninger er SOF's andel af klagerne faldet i løbet af perioden.

Kvalitets- og Tilsynskontoret har på baggrund af Borgerrådgiverens henvendelser i konkrete sager særligt henledt opmærksomheden på:

- at sagsbehandlingsfrister skal søges overholdt og borgeren i øvrigt inddrages
- at mundtlige afgørelser er lige så gyldige som skriftlige, og at det derfor er af afgørende betydning, at notatpligten overholdes, også når Forvaltningen meddeler mundtlige afgørelser
- at Forvaltningen ikke generelt kan afvise at kommunikere via e-mail
- at bestemmelserne i forvaltningslovens § 19 om formel og reel partshøring ikke kan erstattes af den generelle borgerinddragelse
- at det efter en konkret vurdering overvejes, om der skal foretages partshøring af socialcentrets redegørelse til fx MR-kontoret i en klagesag

Udover ovenstående har Kvalitets- og Tilsynskontoret i forlængelse af Borgerrådgiverens beretning 2005 og de konkrete borgerrådgiversager iværksat to kvalitetsprojekter, der begge løber fra september 2006 til september 2007:

1. Sagsbehandlingens forløb og lange sagsbehandlingstider
2. Borgernes medinddragelse i sagsbehandlingen

Når Borgerrådgiverens beretning for 2006 foreligger, vil den blive forelagt Socialudvalget, hvorefter Forvaltningen vil følge op på beretningens påpegede problemstillinger.

7.3. Diverse klager

Borgerrådgiveren satte i sin beretning for 2005 fokus på, hvordan Socialforvaltningen orienterer borgerne om deres fundamentale retssikkerhedsgarantier, herunder klageadgange. Dette førte bl.a. til et initiativ i Kvalitets- og Tilsynskontoret til at synliggøre for borgerne, hvor nemt det er at klage over os. Kontoret udarbejdede plakater og pjecer med tydelig information om muligheden for at klage til Kvalitets- og Tilsynskontoret. Materialet blev udsendt til samtlige tilbud, hvor Kvalitets- og Tilsynskontoret fører tilsyn, samt til socialcentrene og handicapcentrene, hvor brugerne af tilbuddene også kommer.

Initiativet medførte en række nye typer klagesager til Kvalitets- og Tilsynskontoret ud over de borgmesterklager, kontoret håndterer. Klagerne har meget forskellig karakter og kommer kontoret i hænde både skriftligt og telefonisk. Flere af klagerne har ikke karakter af egentlige konkrete klager, men mere af et behov for borgeren om at blive hørt, eller af afklarende spørgsmål omkring konkrete forhold, fx vedr. egen eller pårørendes anbringelse eller anbringelsessted. I andre tilfælde har klagen mere karakter af en egentlig klage over konkrete forhold i et af de tilbud, hvor Kvalitets- og Tilsynskontoret fører tilsyn, og her har Kvalitets- og Tilsynskontoret søgt at udbedre forholdene ift. det beklagede.

Der er ikke lavet statistik over denne type henvendelser i 2006, men en sådan forventes at blive udarbejdet for kalenderåret 2007.