



05-09-2012

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens fokuspunkter for arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og nedbringe antallet af klager

Sagsnr.
2012-128430

Generelt

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen anser arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og nedbringe antallet af klager som en vigtig og integreret del af forvaltningens arbejdsområde. Arbejdet hermed er ikke begrænset til forvaltningens opfølgning på Borgerrådgiverens konstateringer og anbefalinger, men disse udgør et velkomment supplement til forvaltningens øvrige arbejde hermed. I den forbindelse kan bl.a. fremhæves, at forvaltningen den 1. februar 2012 etablerede en selvstændig Myndighedsstab i SUFs centralforvaltning, hvis primære opgaver er; at

Dokumentnr.
2012-690699

Sagsbehandler
Claus Westh Sørensen

1. Understøtte udmøntning af politisk bestemt serviceniveau (ydelseskatalog og kvalitetsstandarder for borgerrettede tilbud efter serviceloven)
2. Understøtte arbejdsgange og god sagsbehandling
3. Monitorering og opfølgning på myndighedsvaretagelse
4. Frit valg og controlling af private leverandører

Endvidere har forvaltningen siden juli 2007 systematisk foretaget en registrering af de klager, forvaltningen har modtaget. Forvaltningen fører statistik over antallet af modtagne klager, og over i hvor stor en del af klagerne, der gives klageren medhold.

Herudover monitorerer forvaltningen antallet af afgjorte sager og sagsbehandlingstiderne, og har i den forbindelse i en årrække haft et mål om, at mindst 80 % af sagerne færdigbehandles indenfor den vedtagne sagsbehandlingsfrist.

Forvaltningens statistikker over klager og sagsbehandlingstider fremgår af forvaltningens kvartals- og årsrapporter.

Til brug for opfølgningen på Borgerrådgiverens konstateringer, har forvaltningen valgt følgende fokuspunkter:

Fokuspunkt - Sagsbehandling

- Forventningsafstemning med borgerne

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejder målrettet med at gøre det tydeligt for borgeren hvilke tilbud de kan forvente at modtage. Hensigten er at forebygge utilfredshed som følge af urealistiske forventninger og deraf følgende klager.

Konkret er det udmøntet i Kvalitetsstandarderne for 2012 - "Eldre i København" – hvor der er lagt vægt på tydeligt at beskrive, hvem der kan få en hjælp, hvad hjælpen omfatter og forhold omkring egenbetaling.

**Administrationscentret -
Juridisk Afdeling**

Sjællandsgade 40, -
G215
2200 København N

Direkte telefon
3530 3512

E-mail
ST53@suf.kk.dk

EAN nummer
5798009291004

www.kk.dk

- Omsorgssystemet KOS II – IT-understøttelse af sagsbehandlingen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen implementerer et nyt elektronisk sagsstyringssystem ”KOS II” i starten af 2013.

Omsorgssystemet understøtter metode for ”God sagsbehandling på ældreområdet”, som er udviklet af det daværende Socialministerium. Endvidere understøtter systemet KL’s redskab for den faglige vurdering af borgers behov og dokumentation heraf.

Det forventes, at overgang til det nye omsorgssystem, og dermed nye faglige redskaber, medføre større effektivitet og kvalitet i sagsbehandlingen.

- Bedre afgørelser (faglig og juridisk kvalitet)

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejder på at styrke afgørelserne til borgerne, så afgørelsesteksterne udover at opfylde de juridiske krav også er skrevet i et læsevenligt sprog, så det er tydeligt for borgerne, hvad de får tilbudt, hvad de får afslag på og begrundelserne herfor.

Konkret udarbejdes der nye afgørelsesskabeloner med henblik på implementering i forbindelse med overgangen til det nye omsorgssystem.

- Efteruddannelse af sagsbehandlere
Juridisk Afdeling gennemfører i 2012 Brush-up kursus god sagsbehandling for forvaltningens sagsbehandlere.

Juridisk Afdeling vil i 2013 afsætte 7 dage til at afholde kurser for forvaltningens sagsbehandlere i forvaltningsretlige temaer. De konkrete temaer er endnu ikke fastlagt.

Desuden afholdes i september 2012 en workshop vedr. sagspåbegyndelse. Særligt lægges der vægt på en sondring mellem den forvaltningsretlige vejledningspligt overfor egentlige mundtlige afgørelser.

- Audit af sager
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen forventer at indføre systematisk audit i 2013. Auditen udspringer ikke af et særligt lovkrav, men hviler på myndighedens almindelige forpligtelse til at påse, at myndigheden træffer afgørelser, som er i overensstemmelse med lovgivningen og god forvaltningsskik. Formålet er ikke en kontrol af den enkelte medarbejder, men

derimod en gennemgang af sager med henblik på at afdække, om der er forhold, der i særlig grad giver anledning til problemer eller fejl, som det derfor vil være hensigtsmæssigt, at lave opfølgning på.

Der vil i auditen være fokus på at regler for god sagsbehandling er fulgt, at sagsbehandlingstider overholdes samt at den faglige kvalitet i vurdering og afgørelse efterlever Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvalitet standarder.

Forvaltningen vil i forbindelse med auditen fastsætte egentlige måltal for det tilstræbte kvalitetsniveau af sagsbehandlingen.

Særligt fokuspunkt – Opfølgning på reformprogrammet (fra passiv til aktiv)

Som led i reformprogrammet ”Aktiv og tryk hele livet”, har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen bl.a. indført et nyt indsatsområde kaldet hverdagsrehabilitering som understøtter overgangen fra passiv til aktiv hjælp. Indførelse af hverdagsrehabilitering er et paradigmeskift, idet borgerne frem for tilbud om hjælp til praktiske opgaver tilbydes træning og vejledning.

Mange borgere har fortsat en forventning om at få tilbudt hjælp til praktiske opgaver, hvis deres funktionsniveau falder, men tilbydes nu i stedet træning til at genvinde deres funktionsniveau. For at imødegå utilfredshed og utryghed og nedbringe antallet af klager som følge af paradigmeskiftet, har forvaltningen iværksat en særlig indsats i forhold til reformprogrammet.

Indsatsen har foreløbigt haft sigte på kommunikation til borgerne. I den forbindelse kan nævnes:

- Revidering af kvalitetsstandarderne for 2012, så det er tydeligt at grundtanken i Københavns Kommunes tilbud til ældre er, at de der har mulighed for at blive uafhængige af hjælp skal støttes i at klare sig selv mest muligt, mens de der har behov for hjælp og støtte skal have den bedst mulige pleje i en tryk og aktiv hverdag, jf. ovenfor under forventningsafstemning med borgerne.
- Udarbejdet en særlig informationspjece til borgere, som nu tilbydes hverdagsrehabilitering.
- Ophængt byrumsplakater i alle lokalområder.
- Bragt artikler i lokalaviserne i alle lokalområder.

Herudover har forvaltningens indsats fokus på at følge borgernes modtagelse af tilbuddet, klager, der udspringer heraf, samt Det sociale nævns afgørelser af klager over forvaltningens afgørelser på dette område – alt sammen med henblik på at iværksætte særlige tiltag, såfremt der vurderes at være behov herfor.

Som et konkret eksempel herpå kan nævnes, at forvaltningen konstaterede, at en bestemt formulering i afgørelsesskabelonerne på området gav anledning til en række misforståelser og klager. Forvaltningen foretog derfor en justering af skabelonerne på dette punkt, og modtager nu ikke længere denne type klager.