



Notat til Sundheds- og Omsorgsudvalget

Midlertidig reduktion i åbningstid for borger-/pårørendehenvendelser i de lokale visitationer

Sundheds- og Omsorgsudvalget orienteres hermed om en midlertidig ændring i åbningstid på telefon for borger-/pårørendehenvendelser i de lokale visitationer. Ændringen er midlertidig og gælder fra og med uge 26 til og med uge 31 2021.

Almindelige åbningstider på telefon for borger-/pårørende:

Alle hverdage kl. 8.00 til 15.30

Uge 26-31: 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 32, vil forvaltningen vende tilbage til de lokale visitationers almindelige telefon-åbningstider 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 de lokale visitationer uden for åbningstiden, vil kommunens omstilling kunne vejlede om de midlertidige ændringer i telefon-åbningstiden.

Ændringerne i telefontider for borger/pårørende i sommerferieperioden vil være med til at understøtte, at de lokale visitationer kan overholde sagsbehandlingstiderne og fastholde den faglige kvalitet i opgaveløsningen. Det hænger bl.a. sammen med den forestående omlægning af myndighedsområdet med ikrafttrædelse september (jf. Sundheds- og Omsorgsudvalgets beslutning den 10/12 2020), der bl.a. indebærer en større opgave med oprydning/afslutning af sager, som skal ske forud for omlægningen, kombineret med en forventet, mindre personaleafgang, som betyder lidt flere stillinger i opslag og flere nye medarbejdere i oplæring end vanligt.

22. juni 2021

Sagsnummer
2021-0144484

Dokumentnummer
2021-0144484-2

Center for Omsorg og Rehabilitering
Afdeling for Myndighed
Sjællandsgade 40
2200 København N

EAN-nummer
5798009290403