

## **Internt notat – Gennemgang af 7 udvalgte sager fra de 42 familier.**

### **Indledning**

Der har på baggrund af klagen fra 42 familier været udtaget og gennemgået 7 sager med henblik på at afdække systemfejl i et læringsperspektiv. Der har ikke været tale om en genbehandling af klagesagerne.

Sagerne har vedrørt et eller flere af områderne Center for Børn og Unge, Center for handicap og Psykiatri, Center for Sundhed og Ældre og Afdelingen for Skole.

Gruppen har været præsenteret for følgende mængde sagsakter:

Center for Sundhed og Ældre ca. 690 sider.

Center for Handicap og Psykiatri ca. 3450 sider

Center for Børn og Unge – ca. 6440

Der har været afholdt 10 møder, hvor sagerne har været gennemgået og notatet er udarbejdet på baggrund af de observationer som gruppen har gjort sig undervejs. Forud for møderne har gruppemedlemmerne individuelt gennemgået sagerne og ved møderne er drøftet de systemfejl, som hvert gruppemedlem har fundet.

Arbejdsgruppen har bestået af:

Dorte Madsen – Jurist – Center for Handicap og Psykiatri

Karen Jørgensen – Områdeleder – Center for Sundhed og Ældre

Zahra Jayyousi – Teamleder – Center for Børn og Unge

Anja Busk – Socialfaglig konsulent – Borgerrådgivningen

Arbejdsgruppen kunne med fordel også have bestået af en repræsentant fra skoleområdet.

Nedenfor er oplyst de systemfejl som gruppen ud fra et læringsperspektiv har fundet frem til ved gennemgangen af de 7 sager.

### **Svartider herunder kvitteringer**

Det er gennemgående i flere af sagerne, at der ikke svares på henvendelser inden for 10 dage, som er kommunens offentliggjorte frist for, hvornår der skal være svaret på borgernes henvendelser. Der sendes heller ikke kvitteringer til borgerne indenfor 10 dage.

Der ses at være behov for, at sagsbehandlerne orienteres om, at der indenfor 10 dage som minimum skal sendes en kvittering til borger hvori det oplyses, hvornår borgeren kan forvente et svar. Det er vigtigt at sætte en realistisk frist som kan overholdes.

Er det ikke muligt, at overholde fristen skal der inden fristen udløber sendes orientering til borgeren om, hvorfor fristen ikke kan holdes, samt hvornår borgeren får svar.

### **Lang sagsbehandlingstid i forbindelse med ansøgninger og klagebesvarelser.**

Det ses i flere af sagerne, at der har været lang sagsbehandlingstid i forbindelse med ansøgning om hjælp.

I en af sagerne havde det taget 9 måneder fra ansøgningen om merudgifter blev modtaget til der blev truffet en afgørelse. Der var ikke noget i sagen, som kunne godtgøre en så lang sagsbehandlingstid.

Flere klager blev først besvaret mange uger efter modtagelsen. Der ses at være behov for en fast procedure for behandling af formalitetsklager, for at sikre en hurtigere behandling af klagerne. Der ses desuden at være behov for en drøftelse af hvordan det kan sikres, at der er handling bag svarene på klagerne, så det ikke bliver floskler, men at borgerne oplever, at deres klage er blevet taget seriøst, og at der bliver handlet.

### **Ring tilbage til borgerne når de lægger besked.**

Flere af borgerne klager over, at det er svært at komme i kontakt med deres sagsbehandler, og at sagsbehandler ikke ringer tilbage når borgeren har lagt en besked.

### **Forventningsafstemning til tilbagemeldinger og opfølgninger.**

Det ses i sagerne, at der ofte ikke sættes en tidsramme for en tilbagemelding eller en opfølgning og det giver frustrationer hos borgerne.

Vi anbefaler, at sagsbehandlere er opmærksomme på, at lave en klar forventningsafstemning med borgerne om hvornår der følges op og noterer det i journalen. Det kan f.eks. være at sætte dato for, hvornår den næste kontakt skal være.

### **Overgangen fra barn til voksen**

Overgangen fra barn til voksen fungerer ikke i praksis. Selvom der laves overdragelsesmøder 6 måneder før den unge fylder 18 år, så opleves det, at der ikke er truffet de fornødne afgørelser, og at der ikke er en afklaring af det videre forløb, når den unge fylder 18 år.

Det ses i sagerne, at der ikke er lavet klare aftaler for, hvilke medarbejder/centre der står for at få udført de opgaver der skal løses i forbindelse med, at en ung fylder 18 år. Der skal laves klare aftaler om, hvem der gør hvad og hvornår der følges op samt, hvem der skal deltage i opfølgningen.

Den manglende afklaring efterlader både den unge og forældrene i et tomrum, hvor alt hjælp fra Center for Børn og Unge stopper, når den unge fylder 18 år, mens Center for Handicap og Psykiatri ofte ikke har truffet de fornødne afgørelser, så borgeren kan komme direkte videre i andre tilbud.

Det er vigtigt, at der træffes afgørelse om fremadrettet foranstaltninger forud for, at den unge fylder 18 år, så både forældrene og den unge ved hvad der skal ske og kan være trygge ved forløbet.

Når der indkaldes til overdragelsesmøde bør det i hver enkelt sag vurderes, hvilke andre centre end Center for Børn og Unge og Center for Handicap og Psykiatri der skal deltage. I en sag havde det været godt, hvis en repræsentant fra Center for Sundhed og Ældre havde deltaget, så der ved mødet også kunne have været drøftet hjælpemidler og den unge og forældrene kunne have fået afklaret en række spørgsmål allerede ved overdragelsesmødet.

Forventningsafstemning ved overdragelsesmødet, så forskellene på de ydelser og den støtte man kan modtage tydeligt forklares, så forældrene bl.a. vejledes om, at de ikke længere vil kunne modtage tabt arbejdsfortjeneste.

### **Koordinering mellem centrene og afdelinger.**

Det fremgår af flere af sagerne, at der mangler koordinering imellem afdelinger og centre.

Der ses bl.a. behov for bedre koordinering mellem Center for Børn og Unge og Afdelingen for Skole. I to af sagerne endte borgeren med at blive sendt rundt imellem de to steder, i stedet for at centrene afklarede mulighederne og holdt et fælles møde med borger.

Derudover ses der også at være behov for bedre koordinering mellem Center for Børn og Unge og Center for Arbejdsmarked og Integration. I en af sagerne oplevede borgeren, at skulle passe sit barn samtidig med, at hun skulle deltage i et arbejdsmarkedsrettet tilbud. Her ses der at være behov for at få afdækket om forælderen burde modtage tabt arbejdsfortjeneste eller om det ville være muligt, at få tilpasset tilbud fra begge centre ind i en fælles plan.

### **Afgørelser**

I flere af sagerne var begrundelserne for afgørelserne ikke fyldestgørende, og der manglende henvisning til lovgrundlag. En del af afgørelserne manglede struktur og konkrete, individuelle vurderinger.

Der ses at være behov for en generel gennemgang af skabeloner til afgørelser, så afgørelserne holder en struktur og man sikrer, at alle relevante overskrifter/punkter er med. Her kan hentes inspiration hos Ankestyrelsen, som har udarbejdet håndbogen "At skrive en afgørelse".

Ligeledes ses der behov for råd og vejledning i afgørelserne.

Indholdsmæssigt skal vi lære at møde borgerne på skrift.

### **Notat- og journaliseringspligt**

I den ene sag var der ikke journaliseret mail korrespondance mellem forvaltningen og borgerens pårørende. I de andre sager, var der steder, hvor man ikke kunne se om de manglede svar eller om svaret manglede at blive journaliseret.

Sagsbehandlerne skal være opmærksomme på at få journaliseret og noteret alt som har betydning for afgørelser i sagen.

Der ses at være udfordringer med, at ledelsen ikke får noteret, når de har haft samtaler med en borger eller journaliseret henvendelser fra borgerne.

### **Mail korrespondance mellem centrene og borgerne på ikke sikre mails**

Det ses i sagerne, at der kommunikeres på mail med borgerne. Der ses dermed også at være et behov for at få talt om, at der ikke må sendes personfølsomme oplysninger på mail, og at vi skal bruge digital post når der skrives til borgerne.

### **SMS fra sagsbehandler til borger**

Der ses at være sendt SMS fra sagsbehandler til borger. Her gælder som ovenfor med mails.

### **Sagsbehandlerskift.**

Når en medarbejder stopper eller der sker ændringer i organisationen, og der dermed sker sagsbehandlerskifte, er det sjældent at borgerne modtager besked herom. Dette oplever borgeren som frustrerende.

Kunne der derfor laves en fast procedure for orientering af borgerne ved sagsbehandlerskifte?