

SOCIAL- og SUNDHEDSFORVALTNINGEN / BYRÅDET KØGE KOMMUNE.

Social- og Sundhedsforvaltningen udbeder sig bemærkninger fra Seniorrådet vedr. ”Værdighed i sagsbehandling” jvf bilag.

Seniorrådet har på sit møde den 13.juni 2017 behandlet emnet og fremsendt følgende forslag til forbedringer, bl.a. ”mere tværgående samarbejde om den enkelte borger, fokus på faglige kompetencer hos sagsbehandlerne og overholdelse af tidsfrister. Desuden foreslår Seniorrådet at kommunen ansætter en Borgerrådgiver”.

Ovenstående tager vi udgangspunkt i og uddyber med følgende.

SR ser primært Social- og Sundhedsafdelingen, Borgerservice og til dels Sekretariatet som målgruppe for vores område.

Den gode sagsbehandling afhænger først og fremmest af, hvordan borgeren medmenneskeligt bliver mødt i systemet. Her handler det overordnet om LYDHØRHED – RESPEKT og dermed VÆRDIGHED som afgørende elementer.

Den gode sagsbehandling kan kun gennemføres hvis sagsbehandleren har en relevant uddannelse og kompetencer mht lovgivning og handlemuligheder.

At det er en betingelse, det er uddannede socialrådgivere som varetager sagsbehandlinger.

At borgeren har en personlig rådgiver som kender sagen og kan handle tværfagligt.

At der afsættes den fornødne tid til samtaler, svares på henvendelser f. eks. breve, tlf.opkald og mails.

At borgeren ved præcis hvem de kan henvende sig til.

Som nævnt i SR besvarelse fra juni 2017, anbefaler vi at Byrådet ansætter en uvildig Borgerrådgiver lig rigtig mange andre kommuner, hvor både borger og kommuner har haft god gavn af ordningen, bl.a. Ishøj Kommune som har en jurist ansat, der i 2016 har behandlet 90 sager af mange forskellig artede typer.

Formålet er, at hjælpe borgeren med at forstå skrivelser mm fra kommunen, som kan være vanskelige at tolke, med evt. klagesager og vejledning videre i systemet og dermed styrke dialogen.

Undersøgelser fra Kommunernes Landsforening og VIVE har vist, at de mange klagesager som kommunerne aftog betydeligt, med stor tilfredshed for begge parter. Den Økonomiske udgift aflønningen indebærer vil være hurtigt indtjent med sparet sagsbehandlingstid.

På Ældre Sagens hjemmeside kan læses Årsberetning 2016 fra Borgerrådgiverne i de forskellige kommuner.

Seniorrådet den 8. december 2017