

## **Bilag**

### **Arbejdet med klagesager i de fire fagcentre i Greve Kommune**

De områder og paragraffer i lov om social service, der indgår i Danmarkskortet, administreres og sagsbehandles i Greve Kommune i fire fagcentre. Der arbejdes i alle centre på at gennemgå de sager, der hjemvises eller ændres fra Ankestyrelsen. Ud fra den konkrete sag identificeres læringspunkter og særlige opmærksomhedspunkter, som udbredes i faggrupperne, for at sikre den løbende kvalitetsudvikling af kommunens sagsbehandling. I nedenstående opridses hvordan hvert enkelt center arbejder med klagesager.

Center for Børn & Familier arbejder systematisk med Ankestyrelsens afgørelser. I centret har der i nogle år været særligt fokus på målgruppevurderinger og sagsoplysning ved nye ansøgninger. Det betyder, at der i langt højere grad sker en erfaringsudveksling, for at sikre en ensartet praksis. Derudover har en erfaren familierådgiver fået en koordinerende rolle i forhold til at opdatere vejledninger, afgørelsesskabeloner, at videns dele samt gennemgå og foretage revurdering i alle klagesager.

Center for Job & Socialservice arbejder systematisk med Ankestyrelsens afgørelser. Det betyder, at centret ved en hjemvisning eller ændring fra Ankestyrelsen ser på, hvad der er sket af fejl og hvilke læringspunkter der er. Viden om fejl og læringspunkter udbredes og drøftes derefter i faggrupperne for at sikre løbende kvalitetsudvikling af sagsbehandlingen. Der er i centret fokus på at sagsbehandlerne holder sig opdaterede om de praksisændringer der sker løbende på de forskellige områder med juristen som en aktiv medspiller.

Center for Sundhed & Pleje Center arbejder systematisk med Ankestyrelsens afgørelser. I centret benyttes helhedsvurderinger, som har til formål at sikre, at sagsbehandler når hele vejen rundt i behandling af sager. Helhedsvurderingen indeholder en vurdering af borgerens fysiske og psykiske funktionsevne, helbredstilstand og livssituation holdt op imod lovgivningen indenfor den konkrete sag. Når en klagesag bliver hjemvist, foretager Myndighed en analyse af sagsbehandlingen. Herefter bliver konklusionen af analysen præsenteret på et fagmøde for sagsbehandlerne til fælles læring og refleksion. Såfremt det er relevant, tilpasses arbejdsgange og vejledninger.

Center for Politik, Organisation & Borgerbetjening arbejder systematisk med Ankestyrelsens afgørelser. Det betyder at centret ved en hjemvisning eller ændring fra Ankestyrelsen ser på hvad der er sket af fejl og hvilke læringspunkter der er. Viden om fejl og læringspunkter udbredes og drøftes derefter i faggrupperne for at sikre løbende kvalitetsudvikling af sagsbehandlingen. Der er i centret fokus på at sagsbehandlerne holder sig opdaterede om de praksisændringer der sker løbende på de forskellige områder med juristen som en aktiv medspiller. Herunder i visse sager i samarbejde med Borgerrådgiveren.