

Som et afgørende led i udbygningen af de offentlige myndigheders service må det sikres, at borgerne oplyses om deres rettigheder, muligheder og pligter i forbindelse med forskellige sociale begivenheder.

Det er en naturlig forudsætning, at offentlige brugerorienterede serviceforanstaltninger, kontorer m.v. skal have åbningstider, der giver borgerne let adgang til at få kontakt med forvaltningerne/institutionerne. Dette kan fornuftigt kombineres med borgerinformationskontorer, hvor der kan ske vejledning i, hvorledes man finder vej gennem de offentlige systemer, hvor oplysninger kan findes, og hvor henvendelse i konkrete sager kan ske.

Såfremt en henvendelse fra en borger til en offentlig myndighed forudsætter et svar og det ikke kan forventes, at en afgørelse foreligger inden for 2 uger, påhviler det den pågældende myndighed at bekræfte modtagelsen af henvendelsen og oplyse om længden af den forventede sagsbehandlingstid.

Svar til borgerne skal ske i en let forståelig form, og en afgørelse skal altid ledsages af en begrundelse.

Ingen kan normalt vente mere end en bestemt tid, før en sag afgøres. Det gælder f.eks. i forbindelse med domstolsbehandling, behandling af ankesager, adoptionsansøgninger, afgørelse af arbejdsskadesager m.v.

Gennem forhandlinger med de involverede parter må der fastsættes regler for, hvad der skal ske, hvis denne tidsfrist overskrides.

Ad B. Afvikling af kødannelse og lange ventetider

På en række vitale områder eksisterer der kødannelse og ventelister af en sådan størrelse, at det medfører afbræk og usikkerhed i forhold til borgernes varetagelse af deres dagliv.

Dette gælder særligt på områderne: Dagforanstaltninger for børn, uddannelses- og praktikpladser for unge, ventetider på sygehusbehandling og/eller hjemsendelse samt foranstaltninger for ældre.

Fælles for disse områder er, at borgerne hindres i at »komme videre« i deres liv, hvad enten det gælder genoptagelse af arbejde, færdiggørelse af uddannelse eller flytning til plejehjem eller ældrebolig.

I dag vil det i mange tilfælde være således, at borgerne ikke på forhånd kan få oplyst, hvor lang en ventetid der er på en given ydelse. Dette hindrer ikke alene planlægning, men skaber også usikkerhed i forhold til den nærmeste fremtid.

Der skal derfor udarbejdes konkrete handlingsplaner med det formål at få etableret faste tidsfrister, inden for hvilke bestemte ydelser over for borgerne skal være på plads.

Der må også være klarhed om, hvilke rettigheder borgeren har til selv at handle, hvis fristerne overskrides. F.eks. kan man med hensyn til sygehusbehandling forestille sig, at borgeren har ret til at søge andre steder hen uden for egen amtskommune, men således at udgiften dækkes af egen amtskommune.

De konkrete handlingsplaner må omfatte indsatsen på bl.a. følgende områder:

- Det danske sygehusvæsen er heldigvis stadig af høj standard og ydermere overordentlig billigt i drift.

Som led i de igangværende omlægninger inden for sygehusvæsenet må der indføres en tidsfrist på f.eks. maksimalt 3 måneder for operationer og behandling af alvorlige sygdomme fra det tidspunkt, der er truffet konkret beslutning om behandling.

En fundamental rettighed for borgerne er retten til hurtig og kompetent behandling ved sygdom. Ydermere vil samfundet spare udgifter til sygedagpenge hos dem, der efter behandlingen er i stand til at genoptage et eventuelt arbejde.

Der kan naturligvis fastsættes forskellige frister bestemt af selve behandlingssituationen eller behandlingens art, f.eks. som tvungen ventetid i forbindelse med sterilisation. Det skal blot klart fremgå af beskrivelsen af den pågældende ydelse, og det skal begrundes, hvorfor der er tale om en afvigelse fra den generelle norm.

- Efter endt behandling skal færdigbehandlede patienter maksimalt kunne vente 4 uger på sygehusene.

På landsplan ligger der i dag ca. 1.000 færdigbehandlede patienter, der ikke kan udskrives på grund af manglende kommunal foranstaltning som f.eks. plejehjemsplads, beskyttet bolig, døgnpleje eller hjemmehjælp.

En del amtskommuner og kommuner har allerede indgået aftaler om f.eks. karenperioder eller betalingsordninger for sygehusophold ud over den fastsatte periode. Ud fra de indhentede erfaringer bør der på landsplan fastsættes maksimale ventetider.

- Ældre medborgere sikres ret til plejebolig og døgnhjemmepleje, når behovet for og samtidig ønsket om den pågældende foranstaltning foreligger. Når visiteringen til en given ydelse er foretaget, skal tilbud om ydelsen foreligge hurtigst muligt.

Mange ældre føler i dag, og desværre ofte med rette, at de er kommet i klemme i systemet og kun har ringe indflydelse på, hvilken ydelse de tilbydes og omfanget af denne. Også de ældre borgere skal sikres ret til i videst muligt omfang at blive inddraget i beslutningen om foranstaltningsart.