

13. Særlig sagstidsmåling 2009.doc (2008-123729)

Socialforvaltningen fremlægger resultatet af den særlige måling på overholdelse af sagsbehandlingsfrister samt underretningspligten i Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen.

INDSTILLING OG Beslutning

Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegenskab. indstiller,

1. at Socialudvalget tager notat om den særlige sagstidsmåling 2009 (bilag 1) til efterretning.
2. At Socialudvalget godkender, at den årlige sagstidsmåling for Handicapcenter København udskydes fra maj måned til september måned 2009

Problemstilling

Den 8. oktober 2008 besluttede Socialudvalget på baggrund af resultaterne fra den årlige sagstidsmåling 2008, at forvaltningen skal udarbejde en indstilling med en ny sagstidsmåling om et halvt år inden for udvalgte områder.

Socialudvalget havde særligt fokus på de sagsområder, hvor forvaltningen ikke lever op til overholdelsesprocenten på 80-90 i forhold til sagsbehandlingsfristerne og på forvaltningens lave overholdelse af underretningspligten efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 2. pkt., over for de borgere, hvor sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes.

Socialudvalget orienteres hermed om resultatet af den særlige sagstidsmåling samt den opfølgning og indsats, det giver anledning til.

Socialudvalget skal godkende, at Handicapcenter København ikke deltager i forvaltningens årlige sagstidsmåling for maj måned 2009, men at der gennemføres en sagstidsmåling for handicapcentret for september måned 2009.

Løsning

Den særlige sagstidsmåling 2009

Socialforvaltningen har fra den 23. februar til 6. marts 2009 gennemført den særlige måling af overholdelse af sagsbehandlingsfrister og underretningspligten i Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen.

Overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Målingen viser, at Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen behandler 67 procent af sagerne til tiden. Dermed leves der ikke op til det fastsatte succeskriterium om, at mellem 80-90 procent af sagerne skal behandles indenfor den fastsatte frist.

Sagsbehandlingstiderne for personlige hjælpemidler og udskiftning af personlige hjælpemidler er langt fra tilfredsstillende, medens der for tekniske hjælpemidler samt personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år er tale om overholdelsesprocenter, som fortsat ikke lever helt op til overholdelsesprocenten på 80, men dog ligger i nærheden heraf.

På områderne personlige hjælpemidler og udskiftning af personlige hjælpemidler er der i handicapcentret iværksat en bunkeafviklingsplan, som forventes at resultere i kortere generelle sagsbehandlingstider for de to sagstyper. Den næste sagstidsmåling for september måned 2009 forventes som følge af bunkeafviklingen at vise en betydelig stigning i overholdelsesprocenten for sagsbehandlingsfristerne i forhold til de helt utilfredsstillende lave overholdelsesprocenter i den særlige sagstidsmåling. Tilsvarende forventes bunkeafviklingsplanen for tekniske hjælpemidler at fortsætte den gode udvikling i overholdelsesprocenten, som fremgår af resultatet af den særlige sagstidsmåling.

Socialforvaltningen forventer endvidere, at der i forbindelse med implementering af LEAN på hjælpemiddelområdet er etableret et system, som vil sikre overblik over sager, der skal behandles indenfor tidsfristen.

Socialforvaltningen er dog opmærksom på, at forvaltningen endnu ikke har et IT system, som kan bistå med et samlet overblik på hjælpemiddelområdet med ca. 10.000 ansøgninger om året, hvilket i sig selv besværliggør det daglige overblik.

Underretningspligten

Socialforvaltningen har pligt til at underrette borgeren skriftligt, når sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 2. pkt.

Der er foretaget underretning af borgere i 11,43 procent af de tilfælde, hvor sagsbehandlingsfristen ikke er overholdt. Socialforvaltningen finder, at det er en klart utilfredsstillende overholdelsesprocent, da kravet om skriftlig underretning ifølge retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 2. pkt. er 100 procent.

For så vidt angår personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år er årsagen til den lave overholdelsesprocent, at Hjemmeplejevisitationen på grund af en beklagelig teknisk fejl i visitationssystemet har sendt besøgsbreve ud til borgerne, som ikke indeholdt oplysning om den manglende overholdelse af sagsbehandlingsfristen. Denne tekniske fejl er opdaget i forbindelse med målingen, og er nu rettet op fra den 14. april 2009. Det er dermed forventningen, at Hjemmeplejevisitationen fremover vil overholde underretningspligten i langt større omfang end nu.

Det kan desuden oplyses, at der med virkning fra den 1. maj 2009 bliver indført et nyt omsorgssystem i Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation, som vil få tilføjet en funktionalitet, der sikrer udsendelse af underretningsbreve, såfremt de vedtagne sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes.

Handicapcenter København har oplyst om den lave overholdelsesprocent for personlige hjælpemidler, udskiftning af personlige hjælpemidler og tekniske hjælpemidler, at centret vil indskærpe kravet om underretningspligten generelt over medarbejderne. Samtidig indføres der et nyt hjælpemiddelsystem i Socialforvaltningens Handicapcenter København, som forventes iværksat i maj 2009. Det vil fremadrettet blive muligt at se, hvornår en sag skal behandles for at overholde tidsfristen.

Nedsættelse af Task Force

Socialforvaltningen vurderer, at der på baggrund af det utilfredsstillende resultat af den særlige sagstidsmåling på områderne personlige hjælpemidler, udskiftning af personlige hjælpemidler og tekniske hjælpemidler er behov for at supplere de nævnte initiativer med en endnu kraftigere ledelsesmæssig fokusering på overholdelse af sagsbehandlingsfrister og ikke mindst på overholdelse af lovens krav om afsendelse af underretningsbreve til borgere i de sager, hvor sagsbehandlingsfristerne ikke kan overholdes.

Forvaltningen har derfor besluttet, at der straks nedsættes en Task Force mellem Centralforvaltningen og Handicapcenter København, som har til formål at sikre den øgede ledelsesmæssige fokusering på overholdelse af sagsbehandlingsfrister og ikke mindst på underretningsbreve til borgerne.

Task Forcen skal have et særligt fokus på at sikre, at der ved sommerferien 2009 er indarbejdet arbejdsrutiner i Handicapcenter København, som medfører, at borgerne bliver underrettet, når sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes.

Forvaltningen gennemfører en årlig sagstidsmåling for maj måned for alle sagsområder, hvor der er fastsat en sagsbehandlingsfrist efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Sagstidsmålingen omfatter således også de sagsområder, der hører unde Handicapcenter København.

Da initiativerne på handicapcentret omkring bunkeafvikling endnu ikke er afsluttet i maj måned 2009, findes det mest hensigtsmæssigt at udskyde den årlige sagstidsmåling for handicapcentret fra maj til september måned 2009, hvor de nye arbejdsrutiner forventes at være indarbejdet og sagstidsmålingen derfor kan bidrage til afdækning af effekten af den særlige indsats på handicapcentret.

Videre proces

Næste sagstidsmåling foretages i maj 2009.

Bilag

1. Notat om den særlige sagstidsmåling 2009

Anette Laigaard

/

Jens Elmelund

bilag

[notat om den særlige sagstidsmålingen 2009 \(2\).doc](#)

Socialudvalgets beslutning den 29.04.2009

Indstillingen blev godkendt.

Kontorchef Birgitte Nystrup Lundgren overværede punktets behandling.

