



08-04-2009

Sagsnr.  
2008-123729

Dokumentnr.  
2009-207358

## **Notat om den særlige sagstidsmåling 2009**

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 har haft 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.

Socialforvaltningen har på baggrund af udvalgets fokus på sagsområder og underretningspligten afgrænset den særlige sagstidsmåling til de sagsområder, som behandles i Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen.

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

**Tværgående Juridisk**

Udgangspunktet er, at alle afgørelser, der er truffet i måleperioden, uanset om ansøgningen er modtaget i måleperioden eller tidligere, er omfattet af sagstidsmålingen.

Målingen, der har omfattet 753 afgørelser, viser følgende:

- Socialforvaltningen har behandlet 508 af sagerne til tiden, svarende til 67 pct.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 34 kalenderdage.
- Særligt på sager om personlige hjælpemidler sker der ikke en tilstrækkelig overholdelse af sagsbehandlingsfristerne.
- Der er foretaget skriftlig underretning af borgeren i 11,43 pct. af de tilfælde, hvor ansøgningerne ikke er afgjort inden fristens udløb, dvs. i 28 sager ud af 245 sager.

### **1. Retssikkerhedsloven**

I medfør af Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, skal kommunen fastsætte en frist for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse. Ifølge vejledningen til Retssikkerhedsloven skal sagsbehandlingsfristerne være realistiske, hvilket indebærer, at de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80 til 90 pct. af den pågældende sagstype.

I henhold til dette har Socialudvalget godkendt en række sagsbehandlingsfrister for behandling af ansøgninger om hjælp.

Hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes, skal ansøgeren efter Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 2. pkt. i alle tilfælde skriftligt have besked om, hvornår en afgørelse kan forventes. Underretningspligten skal efter retssikkerhedsloven overholdes med 100 pct.

Socialforvaltningen har på baggrund af ovenstående opstillet følgende forventninger til overholdelse af sagsbehandlingsfristerne:

Generel overholdelsesprocent = + 90  
Sagstype, overholdelsesprocent = + 80 pct.  
Skriftlig underretning ved forsinkelse = + 100 pct.

## 2. Resultat af målingen

I det følgende sammenlignes resultatet af den særlige sagstidsmåling 2009 med sagstidsmålingen 2008 for de fire tidligere handicapcentre og hjemmeplejevisitationen.

### 2.1. Overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Ved den særlige sagstidsmåling blev der indberettet 753 afgørelser i perioden 23. februar – 6. marts 2009, hvoraf 508 er afgjort inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Dette svarer til en overholdelsesprocent på 67.

I tabel 1 er vist resultatet af den særlige sagstidsmåling 2009 og sagstidsmålingen 2008 for de tidligere 4 handicapcentre / Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen.

**Tabel 1. Sagstidsmålinger 2009 og 2008**

	<b>23. feb. – 6. marts 2009</b>	<b>2008</b>
<b>Overholdelsesprocent alle sager*</b>	67 pct.	65 pct.
<b>Gennemsnitlig sagsbehandlingstid**</b>	34 dage	41 dage

\* Generel overholdelsesprocent beregnes på baggrund af alle afgørelser truffet i

måleperioden uanset ydelsestype for de fire handicapcentre/Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen.

\*\* Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid beregnes som et antal kalenderdage på baggrund af alle afgørelser truffet i måleperioden uanset ydelsestype for de fire handicapcentre/Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er faldet fra 41 dage i 2008 til 34 i 2009.

Overholdelsesprocenten er steget fra 65 pct. i 2008 til 67 pct. i 2009. Selv om der ses en mindre stigning i den generelle overholdelsesprocent, er det fortsat ikke tilfredsstillende, da den generelle overholdelsesprocent på 90 stadig er ikke realiseret i den særlige sagstidsmåling.

De 753 indberettede afgørelser er fordelt på 13 forskellige sagstyper. I 6 ud af de 13 sagstyper er overholdelsen under 80 pct. De seks sagstyper er: Afløsning og aflastning af ægtefælle mfl., kontanthjælp i særlige tilfælde, herunder hjælp til enkeltudgifter, sygebehandling og efterlevelseshjælp, tekniske hjælpemidler, personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år, personlige hjælpemidler og udskiftning af personlige hjælpemidler.

For fire af disse sagstypers vedkommende er der indberettet mere end 100 afgørelser: Personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år, tekniske hjælpemidler, personlige hjælpemidler og udskiftning af personlige hjælpemidler.

En sammenligning mellem den særlige sagstidsmåling 2009 og sagstidsmålingen for 2008 viser for de fire sagstyper med mere end 100 afgørelser følgende:

**Table 2. Overholdelsesprocent for sagsbehandlingsfrister fordelt på sagstyper med mere end 100 afgørelser vedrørende sagstidsmålingerne 2009 og 2008**

Center	Sagstype	Overholdelsesprocent 23. feb. – 6. marts 2009	Overholdelsesprocent 2008
Handicapcenter København	Personlige hjælpemidler (28)	59,41 %	45,29 %
Handicapcenter København	Personlige hjælpemidler, udskiftning (7)	42,54 %	54,11 %
Handicapcenter København	Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning (56)	77,31 %	64,73 %

<b>Hjemmepleje- visitationen</b>	Personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år (7)	72,14 %	70,11 %
--------------------------------------	---	---------	---------

Tallene i parentes er den gældende sagsbehandlingsfrist opgjort i antal dage for sagstypen

- Personlige hjælpemidler: Der er indberettet 202 afgørelser, hvoraf de 120 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på fire uger. Der er således en overholdelsesprocent på 59,41. I målingen i 2008 var overholdelsesprocenten 45,29. Der er sket et stigning i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden.
- Personlige hjælpemidler, udskiftning: Der er indberettet 134 afgørelser, hvoraf de 57 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på en uge. Der er således en overholdelsesprocent på 42,54. I målingen i 2008 var overholdelsesprocenten 54,11. Der er sket et fald i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden.
- Tekniske hjælpemidler: Der er indberettet 119 afgørelser, hvoraf de 92 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på otte uger. Der er således en overholdelsesprocent på 77,31. I sagstidsmålingen 2008 var overholdelsesprocenten 64,73. Der er sket et stigning i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden.
- Personlig hjælp og pleje: Der er indberettet 140 afgørelser, hvoraf de 101 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på 7 dage. Der er således en overholdelsesprocent på 72,14. I målingen i 2008 var overholdelsesprocenten 70,11. Der er sket en stigning i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden.

## **2.2. Skriftlig underretning ved forsinkelse**

Hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes, skal kommunen skriftligt underrette borgeren om, hvornår der kan forventes en afgørelse. Da kravet om skriftlig underretning følger direkte af Retssikkerhedslovens § 3 stk. 2, er kravet om overholdelse 100 procent.

Der er som nævnt indberettet 753 afgørelser af Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen, hvoraf de 508 blev truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Der skulle dermed have været foretaget skriftlig underretning i 245 (753 – 508) sager. I alt er der formelt givet skriftlig underretning til borgeren i 28 sager, svarende til 11,43 pct.

I målingen i 2008 blev der ligeledes underrettet i 11,11 pct. af de fire handicapcentres og hjemmeplejevisitationens sager.

Som det fremgår af tabel 3 nedenfor er der tale om en nedgang i

overholdelsesprocenten for underretning af borgere i Handicapcenter København fra 12,26 pct. i 2008 til 11,22 pct. i den særlige sagstidsmåling 2009. I Hjemmeplejevisitationen er der derimod tale om en stigning fra 1,89 pct. i 2008 til 12,50 pct. i den særlige sagstidsmåling 2009.

For Hjemmeplejevisitationen gør sig gældende, at der på grund af en beklagelig teknisk fejl i visitationssystemet er blevet sendt besøgsbreve ud til borgerne, som ikke har 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, således at borgerne fremadrettet får et besøgsbrev, der opfylder kravet om underretning i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Det vurderes derfor, at Hjemmeplejevisitationens lave tal for udsendelse af underretningsbreve i måleperioden fremadrettet er afhjulpet, så borgerne i alle tilfælde bliver orienteret i overensstemmelse med retssikkerhedslovens bestemmelser. Det skal også ses i sammenhæng med, at der med virkning fra den 1. maj 2009 bliver indført et nyt omsorgssystem i Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation, som vil blive tilføjet en funktionalitet, der sikrer udsendelse af underretningsbreve, såfremt de vedtagne sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes.

For Handicapcenter København er der tale om en langt fra tilfredsstillende overholdelsesprocent i forhold til lovens krav om en overholdelse på 100 pct. Der henvises til pkt. 3 nedenfor om initiativer i den anledning, herunder nedsættelse af en Task Force og implementering af et nyt hjælpemiddelsystem, der forventes iværksat i maj 2009.

**Tabel 3. Underretningspligt i forbindelse med sagstidsmålingerne 2009 og 2008 for alle afgjorte sagstyper i målingen**

Center	Antal afgjorte sager 2009	Antal sager, der ikke har overholdt sagsbehandlingsfrist 2009	Antal afsendte underretninger til borgerne 2009	Overholdelses-pct. for underretning 23. feb. – 6. marts 2009	Overholdelses-pct for underretning 2008
Handicap-center København	611	205	23	11,22 %	12,26 %
Hjemmeplejevisitationen	142	40	5	12,50 %	1,89 %
I alt	753	245	28	11,43 %	11,11 %

For de sagstyper, hvor der er indberettet mere end 100 afgørelser, er det særligt ansøgninger om personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år, personlige hjælpemidler og udskiftning af personlige hjælpemidler, hvor der omfangsmæssigt er det største problem med at give borgerne skriftlig underretning, jf. tabel 4.

**Tabel 4. Overholdelsesprocent for skriftlig underretning fordelt på sagstyper med mere end 100 afgørelser vedrørende sagstidsmålingerne 2009 og 2008**

Center	Sagstype	Overholdelsesprocent for underretning	Overholdelsesprocent for underretning
		23. feb. – 6. marts 2009	2008
Handicapcenter København	Personlige hjælpemidler	6,10 %	4,10 %
Handicapcenter København	Personlige hjælpemidler, udskiftning	3,90 %	0,69 %
Handicapcenter København	Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning	40,74 %	40,78 %
Hjemmeplejevisitationen	Personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år	12,82 %	1,92 %

Tabellen ovenfor viser fordelt på sagstyper, at der på Handicapcenter København er sket en stigning i underretningen af borgere vedrørende ansøgninger om personlige hjælpemidler og udskiftning af personlige hjælpemidler, medens der vedrørende tekniske hjælpemidler er tale om en stagnation i antallet af underretninger, der sendes til borgerne. Der er dog fortsat for såvel personlige som tekniske hjælpemidler tale om et langt fra tilfredsstillende resultat.

For Hjemmeplejevisitationen henvises til ovenfor, hvoraf det fremgår, at der har foreligget en teknisk fejl i forbindelse med udsendelse af besøgsbreve til borgerne, men at denne fejl nu er afhjulpet fra den 14. april 2009.

### 3. Initiativer

#### *Afsendelse af underretningsbreve til borgerne*

Socialforvaltningen må konstatere, at afsendelse af underretningsbreve til borgerne, når sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes, er langt fra tilfredsstillende på områderne personlige hjælpemidler, udskiftning

af personlige hjælpemidler og tekniske hjælpemidler. Der henvises til tabel 4 ovenfor.

### ***Overholdelse af sagsbehandlingsfrister***

Der er også en langt fra tilfredsstillende overholdelse af sagsbehandlingsfrister på områderne personlige hjælpemidler og udskiftning af personlige hjælpemidler, 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. Der henvises til tabel 2 ovenfor.

### ***Nedsættelse af Task Force***

Nedenfor er beskrevet forskellige initiativer, der er iværksat i Socialforvaltningen for at nedbringe sagsbehandlingstiden og fremme underretningen af borgerne ved overskridelse af sagsbehandlingsfristerne.

Socialforvaltningen vurderer dog, at der på baggrund af det utilfredsstillende resultat af den særlige sagstidsmåling på områderne personlige 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.

Da der i Handicapcenter København pågår særlige initiativer omkring bunkeafvikling af et større antal sager, og dette arbejde vil strække sig over en længere periode, er der et klart behov for at sikre underretning af borgerne i forbindelse med forsinkelsen i sagsbehandlingen. Task Forcen skal derfor 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 den årlige sagstidsmåling for alle forvaltningens sagsområder med sagsbehandlingsfrister i maj måned 2009. Det gælder således også for sagsområderne i Handicapcenter København.

Da initiativerne på handicapcentret omkring bunkeafvikling endnu ikke

er afsluttet i maj måned 2009, findes det dog 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.

### ***Andre initiativer - Overholdelse af sagsbehandlingsfrister***

#### *Personlige og tekniske hjælpemidler*

På områderne personlige og tekniske hjælpemidler er overholdelsesprocenten på 80 ikke overholdt. Der henvises til tabel 2 ovenfor.

På dette område er der iværksat særlige initiativer for bunkeafvikling og der er derfor også indgået mange afgørelser om personlige og tekniske hjælpemidler i den særlige sagstidsmåling. Der er behandlet mange nye og gamle sager.

I forbindelse med implementering af LEAN er der på området etableret et system, som skal sikre overblik over sager, der skal behandles indenfor tidsfristen. Den særlige sagstidsmåling viser også en forbedring af overholdelsesprocenten på ansøgninger om personlige og tekniske hjælpemidler siden sagstidsmålingen 2008, men desværre en nedgang i overholdelsesprocenten på ansøgninger om udskiftning af personlige hjælpemidler.

Det skal bemærkes, 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.

#### *Personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år*

Overholdelsesprocenten er fortsat under 80, men der er en lille forbedring fra 70,11 % i 2008 til nu 72,14 %.

### ***Andre initiativer - Underretning af borgerne***

Overholdelsesprocenten i forhold til underretningen af borgerne ved overskridelse af sagsbehandlingsfrister lever langt fra op til kravet om 100 procent. Handicapcenter København har oplyst, at de vil indskærpe kravet om underretningspligten generelt over medarbejderne.

I forbindelse med det ikke tilfredsstillende resultat for overholdelse af underretningspligten er det oplyst, at der indføres 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.



Der peges desuden på den faseopdelte LEAN proces med bl.a. en fase, der sikrer en underretning af borgeren ved længere sagsbehandlingstid.

Begge initiativer vil være væsentlige redskaber, som særligt på hjælpemiddelområdet med mange ansøgninger vil kunne forbedre resultatet betragteligt.

Ligeledes vil der med virkning fra den 1. maj 2009 blive indført et nyt omsorgssystem i Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation. Dette omsorgssystem vil give en større retssikkerhed for borgeren i sagsbehandlingen og systemet vil blive tilføjet en funktionalitet, der vil sikre udsendelse af underretningsbreve, såfremt de vedtagne sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes.

Der er også peget på en ledelsesmæssig fokus på netop denne del af borgerbetjeningen. Det har ledelsens fokus, at borgerne skal have et hurtigt svar, men at det også er helt afgørende, at en borger i forbindelse med sagsbehandlingen bliver orienteret som sagens forløb specielt når sagen ikke kan behandles rettidigt.