



18-03-2009

Spørgsmål 1:

Hvordan vil en stigning i sagsnormen pr. medarbejder påvirke kvaliteten i sagsbehandlingen? Kan rettidigheden opretholdes?

Besvarelse:

Erfaringerne fra sygedagpengeindsatsen i 2007 og 2008 - men også fra andre kommuner - viser, at det gennemsnitlige antal sager pr. medarbejder har en stor betydning for kvaliteten i sagsbehandlingen og de opnåede resultater.

Derfor vil det i sagens natur også have stor betydning for indsatsen i 2010, om sagsnormen stiger, eller om den kan fastholdes på niveauet i 2009.

Der er dog også andre forhold, der har betydning for den reelle belastning af sygedagpengecentrets medarbejdere og for kvaliteten i indsatsen. Det gælder bl.a. de lovgivningsmæssige krav til indsatsen, de værktøjer i form af IT-systemer mv., der stilles til rådighed for arbejdet og sammensætningen af sagsporteføljen i forhold til bl.a. varighed.

Med de nye sagsbehandlingssystemer KMD Sag og KMD Opera spares der således tid for sagsbehandlerne, som kan anvendes på hurtigere afklaring og bedre betjening af borgerne.

Tilsvarende vil den forudsatte nedbringelse af sager over 52 uger – og det generelt øgede afklaringsniveau i sagerne, der er en væsentlig sidegevinst ved dette arbejde – medføre en sagsportefølje i 2010, der alt andet lige er mindre arbejdsmæssigt belastende for medarbejderne.

I et tidligere bilag til brug for møde i BIU den 15. januar 2009 har sygedagpengecentret foretaget en detaljeret beskrivelse af de aktiviteter, der gennemføres i forbindelse med den systematiske opfølgning i sagerne. En meget stor del af disse aktiviteter følger direkte af lov og skal således gennemføres, uanset om sagsnormen stiger.

Derfor vil en større stigning i sagsnormen snarere få den betydning, at disse aktiviteter gennemføres på en måde, der tager mindre hensyn til den enkelte borgers konkrete behov og forudsætninger, end det, der er ideelt. Det kan samtidig principielt medføre, at sagerne afklares og afsluttes senere, end det ville være muligt med flere ressourcer.

Side 2 af 2

Det skal dog bemærkes, at sygedagpengecentret under alle omstændigheder vil sørge for at gennemføre en indsats af så høj kvalitet som muligt.

Rettidigheden er et af de helt basale lovkrav, ligesom de løbende opfølgningssamtaler er omdrejningspunkt for hele indsatsen omkring den sygemeldte. Derfor vil det være blandt sygedagpengecentrets højeste prioriteter at opfylde dette krav, uanset omfanget af tilgængelige ressourcer.

Dette har således også været tilfældet i 2008, hvor sagsnormen – på grund af det stigende antal sager henover året og på trods af interne omprioriteringer inden for forvaltningen – udgjorde i gennemsnit 90.

Således er det faktisk lykket at øge rettidigheden igennem 2008 til et niveau omkring 90-95 % fra forsommeren og frem til Operaimplementeringen, jf. resultatstatus for 2008 som behandlet på BIUs møde den 12. marts 2009.