



Bilag 1

09-10-2009

Sagsnr.
2009-61453

Dokumentnr.
2009-598692

Opfølgning på Borgerrådsgiverens beretning 2008 samt Borgerrepræsentationens beslutning af 10. juni 2009

Indhold:

<u>1. Borgerrådsgiverens beretning 2008</u>	1
<u>1.1. Indledning</u>	1
<u>1.2. Socialforvaltningens initiativer</u>	2
<u>1.3. Statistiske oplysninger, fire særlige anbefalinger og inspektioner på bosteder m.v.</u>	3
<u>2. Borgerrepræsentationens beslutning den 10. juni 2009</u>	8
<u>3. Socialforvaltningens initiativer</u>	10
<u>3.1. Styregruppe for forbedring af kvalitet i sagsbehandlingen</u>	10
<u>3.2. Særligt om handicapområdet</u>	11
<u>3.3 Særligt om børneområdet</u>	12
<u>3.4. Særligt om forbedret IT-understøttelse af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen</u>	13

1. Borgerrådgiverens beretning 2008

1.1. Indledning

Borgerrådgiveren lægger i sin beretning for 2008 bl.a. vægt på:

- At der skal være bedre styr på gældende ret
- At der skal være bedre kommunikation
- At der skal være bedre behandling af borgerne

Borgerrådgiveren overordnede konklusion er, at antallet af sager i Københavns Kommune, der fejlbehandles, trækker ud eller hvor borgerne behandles ubetænksomt, langt fra er tilfredsstillende.

Denne konklusion bekræftes af Borgerrådgiverens indholdsmæssige vurdering af sagerne. Der begås fejl, der ikke burde forekomme i så stort tal, som det er tilfældet.

Borgerrådgiveren peger på, at forskellige initiativer nu er iværksat i forvaltningerne, som har potentiale til at forbedre sagsbehandlingen mv. Se nedenfor om Socialforvaltningens initiativer.

Borgerrådgiveren finder dog, at der fortsat er behov for at fokusere på, at borgerne får svar på deres spørgsmål og klager, og at kommunen lærer af sine fejl og misforståelser og forbedrer sig på de områder, hvor borgerne giver udtryk for utilfredshed, og hvor der konstateres fejl.

1.2. Socialforvaltningens initiativer

Socialforvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i, at der fortsat er behov for at fokusere på bedre styr på gældende ret, bedre kommunikation og bedre behandling af borgerne.

Borgerrådgiveren nævner i sin beretning 2008 Socialforvaltningens nye struktur pr. 1. september 2008, der har fokus på styrkelse af den juridiske sagsbehandling både som juridisk bistand i Mål- og Rammekontorerne, Drifts- og Udviklingskontorerne og ved oprettelse af Den Tværgående Juridiske Enhed. Der er med den nye struktur lagt op til en styrkelse af kvalitetsarbejdet i forhold til det lokale sagsbehandlende niveau.

Borgerrådgiveren henviser desuden til det intensiverede samarbejde mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen som følge af behovet for en særlig koordineret

indsats på en række områder.

Der henvises videre til, at Socialforvaltningens detaljerede uddannelsesprogram, som tilbydes nyuddannede og øvrige medarbejdere, ligesom den fortsatte videreuddannelse af medarbejderne i forvaltningen.

Borgerrådgiveren nævner også Socialforvaltningens årlige måling af overholdelse af sagsbehandlingsfristerne efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, samt de to årlige målinger af tilbagemeldingsgarantien og fastsættelse af en 4 ugers frist for behandling af hjemviste sager fra Det Sociale Nævn.

På bo- og dagtilbudsområdet nævner han på handicapområdet den iværksatte faglige udviklingsplan og den særlige handleplan for Sundbyvangområdet. Der nævnes desuden kvalitetsmodellen på de socialpsykiatriske bosteder, der skal tilpasses og udrulles på hele det sociale område med henblik på at understøtte læring hos medarbejderne og danne kvalitetssikring i forhold til borgerne. I forbindelse med kvalitetsmodellen skal der udarbejdes kvalitetsstandarder. Status er nu, at der er formuleret kvalitetsstandarder og vejledninger vedrørende medicinbehandling, misbrugsbehandling, personlig hygiejne og rengøring

1.3. Statistiske oplysninger, fire særlige anbefalinger og inspektioner på bosteder m.v.

Borgerrådgiverens beretning indeholder blandt andet en række statistiske oplysninger om de påklagede forhold fordelt på forvaltninger, 4 særlige anbefalinger og et særligt tema om hvordan kommunen håndterer de borgere, som er svage, psykisk syge eller på anden grund ikke lader sig tilpasse til kommunens systematiske opgaveløsning. Herudover er inspektionerne på bostederne også beskrevet. Det er disse områder, der er kommenteret nærmere nedenfor.

1.3.1. Statistiske oplysninger

Det fremgår af Borgerrådgiverens beretning, at antallet af klager i 2008 ligger på niveau med 2007. Fordelingen af sager mellem forvaltningerne er følgende:

	Skriftlige sager 2007 ^[1]	Skriftlige sager 2008 ¹
Økonomiforvaltningen	19	14
Kultur- og Fritidsforvaltningen	9	6

Børne- og Ungdomsforvaltningen	25	47
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	43	51
Socialforvaltningen	216	235
Teknik- og Miljøforvaltningen	31	31
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	605	564
Københavns Kommune i øvrigt	4	2
Ikke Københavns Kommune	5	5
Sum	957	955

Det er et tilsvarende billede som tidligere år, hvor Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har det største antal klagesager hos Borgerrådgiveren. Det er ikke overraskende i sig selv, da de to forvaltninger har ansvaret for store og tunge ydelsesområder, der retter sig mod de mest ressourcetsvage borgere i kommunen, hvilket Borgerrådgiveren også er opmærksom på i sin anbefaling om opmærksom og hensynsfuld behandling af borgere, der ikke kan rummes inden for rammerne af den systematiserede sagsbehandling og borgerbetjening, jf. pkt. 1.3.2. nedenfor.

For Socialforvaltningen er der tale om en antalsmæssig stigning i klager på i alt 19 sager (svarende til 8, 7 pct.). Antallet af klager skal dog ses i sammenhæng med det meget store antal henvendelser og ansøgninger, som Socialforvaltningen behandler hvert år. Det drejer sig om ca. 390.000 henvendelser om året og ca. 98.000 ansøgninger om året.

Borgerrådgiverens statistik viser videre, at de 235 sager vedrører 419 påklagede forhold, hvoraf 265 af de påklagede forhold (svarende til 63,25 pct.) ligger inden for områderne:

Sagsbehandlingstider, manglende svar	134
Betjening af borgere	69
Vejledning	33
Afgørelse og vilkår	29

Sammenholdes ovenstående med Sekretariatets seneste statistik vedrørende borgmesterklager ses der her et lignende billede, da hovedparten af de påklagede forhold vedrører sagsbehandlingstid, manglende svar, afgørelser og serviceniveauet.

Socialforvaltningens seneste sagstidsmåling for maj måned 2009 viser, at 89 pct. af sagerne behandles til tiden og at den gennemsnitlige

sagsbehandlingstid er 19 kalenderdage, men at der kun sker skriftlig underretning af borgerne i 41 pct. af de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er afgjort inden for den kommunalt fastsatte sagsbehandlingsfrist, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Socialforvaltningen finder den lave overholdelsesprocent på 41 pct. vedrørende skriftlige underretninger af borgerne ved forsinkelse med afgørelsen for helt utilfredsstillende, da retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 foreskriver overholdelse i 100 pct. af sagerne. Socialforvaltningen har blandt andet på grundlag heraf nedsat en styregruppe om forbedring af kvaliteten i sagsbehandlingen. Der henvises til pkt. 3 om Socialforvaltningens initiativer.

1.3.2. Fire særlige anbefalinger

Borgerrådgiveren har i sin beretning 4 særlige anbefalinger til forvaltningerne:

At forvaltningerne fastsætter forpligtende og synlige mål for forbedringer på centrale områder

Borgerrådgiveren anbefaler i sin beretning, at forvaltningerne sætter forpligtende og synlige mål for forbedringer af sagsbehandlingen på centrale områder. Han giver desuden udtryk for, at det politiske niveau i kommunen bør inddrages ved fastsættelsen af disse mål.

I Socialforvaltningen er der fastsat en række mål for sagsbehandlingen på centrale områder. Det drejer sig blandt andet om følgende:

- overholdelse af lovmæssigt fastsatte frister for sagsbehandlingen, herunder i børnesager, på voksenområdet, magtanvendelser, aktindsigt, indsigt efter persondataloven, klager, underretning ved forsinkelse m.v.
- i henhold til retssikkerhedslovens 3, stk. 2, en række kommunalt fastsatte sagsbehandlingsfrister inden for Socialforvaltningens ydelsesområder i serviceloven, aktivloven, pensionsloven, boligstøtteloven og børneydelseslovene
- en kommunalt fastsat 4 ugers frist for behandling af hjemviste sager fra Det Sociale Nævn
- at realitetsfejl og formelle fejl i sagsbehandlingen højst må udgøre henholdsvis 3 pct. og 10 pct.
- at der i henhold til BR's beslutning om åbenhed skal sendes en tilbagemeldingsgaranti til borgerne, hvis den skriftlige henvendelse ikke færdigbehandles inden for 10 arbejdsdage

- at borgere, der er tilknyttet voksenteam, skal have tilbud om udarbejdelse af en social handleplan inden for 3 måneder fra visitering til voksenteam, og at 75 pct. af borgerne også siger ja til en social handleplan og får en sådan udfærdiget
- at mindst 75 pct. af alle telefonopkald besvares på hvert lokalcenter. Målet om de 75 pct. er et delmål. Ambitionen er at nå op på en bevarelsesprocent 90 pct. Ombudsmanden er orienteret om, at det er hensigten at opjustere delmålsætningen i efteråret 2010.

Der henvises desuden til pkt. 2 om det kommende arbejde med udpegning af fokusområder og fastsættelse af mål for reduktion af klager, fejl i sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden.

At Økonomiforvaltningen og Økonomiudvalget i kraft af deres forpligtelse efter kommunestyrelsesloven påtager sig en aktiv og retningsgivende rolle for hele kommunen med hensyn til fortsat målrettet opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger og det øvrige arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne, herunder med hensyn til at forvaltningerne vedtager konkrete og forpligtende mål.

Socialforvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i, at der i kommunen er behov for en meget målrettet indsats for at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen.

Der henvises i den anledning til Socialforvaltningens initiativer i pkt. 3 og opfølgningen på BR's beslutningen den 10. juni 2009 i pkt. 2.

At forvaltningerne overvejer, om de og deres medarbejdere er tilstrækkelig gode til at udvise særlig omtanke i behandlingen af de borgere, som kræver øget og opmærksomhed og hensynsfuldhed og som ikke kan rummes inden for rammerne af den systematiserede sagsbehandling og borgerbetjening.

Denne anbefaling retter sig særligt mod Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen, men har også relevans for de forvaltninger, som har stor borgerkontakt i øvrigt.

Borgerrådgiveren nævner som et godt eksempel på, hvordan problemstillingen blandt andet kan gribes an, den nye specialenhed som fremover skal koordinere indsatsen på tværs af Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og rådgive sagsbehandlere i jobcentre og socialcentre om, hvad der virker i forhold til de forskellige målgrupper.

Socialforvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i, at det er vigtigt at respektere de ”skæve borgeres” retssikkerhed og rumme dem i sagsbehandlingen og at de retssikkerhedsmæssige hensyn bag sagsbehandlingsreglerne sætter den enkelte borger i centrum og er med til at synliggøre borgernes behov.

Socialforvaltningen er også enig med Borgerrådgiveren i, at det er vigtigt med det ledelsesmæssige fokus på, om forvaltningen er god nok til at synliggøre kommunens værdigrundlag over for sine medarbejdere og om medarbejderne har de tilstrækkelige frihedsgrader i arbejdet.

Borgerrådgiveren nævner i sit særlige tema om ”de skæve borgere” en række elementer, som har betydning for måden at udøve en hensyntagende og respektfuld sagsbehandling på, herunder

- at afgørelserne er lovlige og korrekte
- at afgørelserne bygger på en god og forsvarlig sagsoplysning og er velovervejede og veldokumenterede (f.eks. partsindsigt, parthøring og helheds-, hurtigheds- og dialogprincippet)
- at borgerne får indflydelse på de beslutningsprocesser, der vedrører den enkeltes egne forhold
- at borgerne kan forstå indholdet af afgørelserne og baggrunden herfor
- at sikre dokumentation og kontrol med sagsbehandlingen (f.eks. notatpligten).

Socialforvaltningen har iværksat en række initiativer, herunder kurser, supervision og arbejde med signs of safety, som retter sig både mod den faglige kvalitet og måden at udøve hensynsfuld og respektfuld sagsbehandling på.

Kurserne omfatter blandt andet konkret viden om regler, sagsbehandlingstider og ny lovgivning, f.eks. sagers førelse, journalisering, forvaltningsret for udgående medarbejdere, enkelttydelser og Schultz lovinformation, og nye og bedre kompetencer i mødet med borgeren, som f.eks. narrative metoder i socialt arbejde, kommunikation og samarbejde i borgerkontakten, den motiverende samtale, mødet med mennesker med sindslidelse, recovery og anerkendelse i praksis.

Medarbejderne har endvidere mulighed for at få supervision, hvor de kan få vendt, hvordan man håndterer mødet med særligt vanskelige borgere på den bedst mulige måde.

I børnefamilieteamene har der endvidere været arbejdet meget med principperne i Signs of Safety, som er en ny metode i arbejdet med udsatte familier, hvor fokus mere er på familien og de løsningsmuligheder, der ligger i familien. Ud fra denne metode tages

der mere individuelle hensyn til den enkelte familie og borgers behov.

Borgerrådgiverens betragtninger omkring elementer, som har betydning for måden at udøve en hensyntagende og respektfuld sagsbehandling på, vil indgå i arbejdet i den nedsatte styregruppe for forbedring af kvaliteten i sagsbehandlingen, jf. pkt. 3 nedenfor.

At den juridiske koordinationsgruppe udarbejder forslag til, hvordan det sikres, at klager registreres på en sammenlignelig måde overalt i kommunen.

Det er samtidig Borgerrådgiverens anbefaling, at koordinationsgruppen i denne forbindelse får det fornødne mandat til at gennemføre dette arbejde på tværs af forvaltningerne, og at administrerende direktører sikrer implementeringen heraf i de enkelte forvaltninger.

Borgerrådgiveren nævner i sin beretning, at Socialforvaltningen har udviklet en klageregistrering, hvis detaljeniveau ligger tættere på Borgerrådgiverens end tidligere. Der er tale om den statistik som Sekretariatet fører vedrørende borgmesterklagerne.

Socialforvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i, at det vil være hensigtsmæssigt med registrering af ensartede klager på sammenlignelige måde mellem forvaltningsenheder. Der henvises til det videre arbejde i den tværgående juridiske koordinationsgruppe mellem forvaltninger, som er beskrevet i pkt. 2 nedenfor.

1.3.3. Borgerrådgiverens inspektioner om magtanvendelse og voldshåndtering på Socialforvaltningens bosteder

Borgerrådgiveren skriver omkring 6 inspektioner på forvaltningens bosteder (Lynghuset, Musvågevej, Sam-BO, Stubmøllevej, Jens Warmingsvej og Nordlys), at det samlet set giver et betryggende billede af håndtering af magtanvendelse og vold på bosteder for udviklingshæmmede – selvom der på ét bosted (Nordlys) har været grund til at hjælpe ledelse og medarbejdere til den rette forståelse af magtanvendelsesregler, og selvom der i øvrigt er konstateret fejl og mangler ved f.eks. udfyldelse af skemaer, udarbejdelse af voldspolitikker mv.

Borgerrådgiverens samlede indtryk er således, at der primært er administrative fejl at rette op på, men at det samtidig ser ud til, at bostederne har en rimelig forståelse for reglerne om brug af magtanvendelse.

Socialudvalget orienteres hvert kvartal om udviklingen i indberettede

magtanvendelser og udvalget får hvert år forelagt en årsrapport om udviklingen på det samlede magtanvendelsesområde. Herudover får udvalget hvert år forelagt en årsrapport for det socialfaglige tilsyn på forvaltningens botilbud.

2. Borgerrepræsentationens beslutning den 10. juni 2009

Borgerrepræsentationen fik den 10. juni 2009 (BR 2009-62746) forelagt Borgerrådgiverens Beretning for 2008 med nedenstående indstilling fra Borgerrådgiverudvalget og Økonomiudvalget, der blev godkendt uden afstemning:

1. at Borgerrådgiverens Beretning 2008 tages til efterretning,
2. at Borgerrepræsentationen pålægger de stående udvalg i efteråret 2009 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende, såfremt de stående udvalg måtte ønske det,
3. at Borgerrepræsentationen pålægger forvaltningerne i forbindelse med opfølgningen på Borgerrådgiverens beretninger og som led i kommunens arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne i øvrigt at beslutte forpligtende og synlige mål for reduktion af antal klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden samt eventuelt andre mål, og at status for målopfyldelsen afrapporteres halvårligt til Økonomiudvalget,
4. at Borgerrepræsentationen med henblik på en samlet forelæggelse for Økonomiudvalget pålægger forvaltningerne senest 1. oktober 2009 at oplyse Økonomiforvaltningen om gældende forpligtende mål i de enkelte forvaltninger samt forvaltningernes og udvalgenes arbejde med at forbedre kommunens service til borgerne og overvejelser om fastsættelse af yderligere mål eller ændringer af gældende mål og om rapportering heraf,
5. at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiforvaltningen i samarbejde med forvaltningerne at udarbejde forslag til sammenlignelig registrering af relevante klager og sagsbehandlingstider samt forslag til, hvorledes afrapportering heraf skal ske. Forslag hertil skal forelægges for Økonomiudvalget i december 2009. Arbejdet gennemføres af den tværgående juridiske koordinationsgruppe. Gruppen kan inddrage Borgerrådgiveren i arbejdet.

Arbejdet med at efterleve BR-beslutningen har været forankret i Den Tværgående Juridiske Koordinationsgruppe, hvor alle forvaltninger i

repræsenteret og som Økonomiforvaltningen har formandskabet for. Gruppen har bl.a. arbejdet på at operationalisere BR-beslutningen og sikre en ensartet tilgang til, hvorledes beslutningen skal efterleves i praksis.

Dette er manifesteret i ”Fælles fundament for forvaltningernes arbejde med mål for sagsbehandling”, jfr. bilag 2, som har til formål at skabe en fælles referenceramme, som forvaltningerne kan tage afsæt i ved fastsættelsen af de konkrete mål.

Økonomiudvalget skal den 24. november 2009 godkende det fælles fundament for arbejdet med fremadrettet at fastsætte mål i forvaltningerne. Det fælles fundament skal forud for behandlingen i Økonomiudvalget være drøftet i fagudvalgene, jf. derfor punkt 3 i indstillingen til Socialudvalget om Borgerrådgiverens beretning 2008.

Som det fremgår af bilag 2, skal forvaltningerne udpege et eller flere fokusområder i forbindelse med reduktion af klager, fejl i sagsbehandlingen og sagsbehandlingstid.

I Socialforvaltningen vil arbejdet med udpegning af fokusområder og det videre arbejde i relation til reduktion af klager, fejl i sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden indgå i den nedsatte styregruppe for forbedring af kvalitet i sagsbehandlingen, jf. pkt. 3 nedenfor.

Fokusområderne og de fastsatte mål vil blive forelagt Socialudvalget til godkendelse i januar 2010. I februar 2010 vil Økonomiudvalget blive orienteret om forvaltningernes forvaltningsspecifikke mål, ligesom Økonomiudvalget vil få forelagt en indstilling om sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider mellem forvaltningerne.

3. Socialforvaltningens initiativer

3.1. Styregruppe for forbedring af kvalitet i sagsbehandlingen

Socialforvaltningen har på baggrund af blandt andet indikationer omkring mangelfuld sagsbehandling i Borgerrådgiverens beretning 2008, revisionens Social- og børneberetninger for 2008 samt den årlige sagstidsmåling nedsat en styregruppe for forbedring af kvalitet i sagsbehandlingen.

Styregruppen har den administrerende direktør som formand og deltagelse af repræsentanter for de ansvarlige kontorer samt socialcentre, handicapcentret og rådgivningscentret.

Styregruppens kommissorium er

1. løbende opfølgning på kvalitetsudviklingen i Socialforvaltningen, herunder MR-kontorenes handleplaner,
2. afdækning af behovet for fælles indsatsområder på tværs af centre og team
3. understøttelse af MR-kontorenes kvalitetsudvikling
4. halvårlig underretning af direktionen med en status over MR-kontorenes arbejde med kvalitetsudvikling

Som opfølgning på den mangelfulde sagsbehandling arbejder forvaltningen med følgende initiativer:

- lovgivningens krav til sagsbehandlingen
- udarbejdelse af egne interne retningslinier om krav til sagsbehandlingsprocessen samt retningslinier og standardkoncepter på nødlidende områder
- overholdelse af sagsbehandlingsfrister, såvel lovbundne som kommunalpolitisk fastsatte kvalitetsmål m.v.
- tilrettelæggelse af sagsbehandlingen i den konkrete sag, herunder om medinddragelse af borgeren
- den organisatoriske måde at arbejde på og selve beslutningsprocessen
- understøttelse af sagsbehandlerne lokalt med centralt placeret juridisk konsulentbistand i vanskelige sager
- læring gennem best-praksis
- intensiveret samarbejde med eksterne samarbejdspartnere særligt Borgerrådgiveren, Revisionen (Deloitte) og Indenrigs- og Socialministeriet
- opfølgning på Borgerrådgiverens beretning via afholdelse af temamøder m.v. lokalt
- understøttelse af nedsatte task forcegrupper for særlige risikoområder, f.eks. enkeltydelser og handicapkompenserende ydelser
- udbygning af den lokale kompetenceudvikling med kurser f.eks. om sagers førelse, forvaltningsretlige emner, Borgerrådgiverens praksis, retssikkerhedslovens sagsbehandlingskrav, etik, formel og reel retssikkerhed, tavshedspligt, loyalitet og åbenhed, fagspecifikke kurser f.eks. i handicapkompenserende ydelser, andre enkeltområder inden for pensionsloven (førtidspension), enkeltydelser efter aktivloven og serviceloven.

3.2. Særligt om handicapområdet

På handicapområdet har der været særlige udfordringer omkring kvaliteten i sagsbehandlingen, herunder overholdelse af sagsbehandlingsfrister og underretning af borgerne ved forsinkelse med afgørelsen.

Som opfølgning på det arbejde en nedsat Task Force har gennemført

omkring afviklingen af sager i handicapcentret og overholdelse af underretningspligten i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, er der etableret en Kvalitetssikringsenhed, som skal bidrage til at sikre bedre overholdelse af lovgivningen såvel materielt som formelt, samt bidrage til, at kvalitetsniveauet i sagerne generelt højnes.

Kvalitetssikringsenheden skal

- Bidrage til et generelt kvalitetsløft
- Bidrage til kompetenceudvikling ved
 - At foranstalte undervisning inden for relevante fagområder
 - Etablere sidemandsoplæring i komplicerede sager
 - Deltage i afgørelsesteam
 - Formulere og vejlede omkring begrundelser mv.
- Foranstalte stikprøvevis ”brugerundersøgelse” af borgere i kontakt med Handicapcentret
- Påbegynde analyse af sagsbehandlingen med henblik på at udfinde og eliminere evt. ”døde” perioder
- Påbegynde analyse af interne regler og forretningsgange med henblik på at forenkle sagsgange og referencer, f.eks. give kompetence til flere
- Etablere ”udrykningshold” af erfarne sagsbehandlere, der er villige til at påtage sig ekstraarbejde f.eks. i weekenden
- Deltage i månedlige opfølgingsmøder mellem Handicapcentret og centralforvaltningen
- Gennemgå et antal repræsentative sager i form af stikprøvekontrol
- Følge op på procedurer, der sikrer overholdelse af sagstidsfrister og underretningspligten
- Bidrage til udarbejdelse af korrekte brev til borgerne
- Analysere mødet med borgeren med henblik på at udvikle bedre borgerkontakt
- Medvirke til kontrol og registrering af sager og sagsgange, særligt KMD-sag
- Medvirke til udarbejdelsen af skriftlige retningslinjer og skabeloner til afgørelses- og vejledningsbreve
- Skabe overblik over kompetencemangler og medvirke til afhjælpning heraf

3.3 Særligt om børneområdet

Der er også på børneområdet etableret en Kvalitetsikringsenhed som har fokus på overholdelse af lovbestemte frister, ligesom der løbende fra centralforvaltningens side følges op på, hvorvidt de enkelte centre overholder lovfastsatte frister på f.eks. undersøgelser efter servicelovens § 50 og handleplaner efter servicelovens § 140. Der er løbende dialogmøder med de enkelte teams, hvor dette er emner, der bliver drøftet med teamchefen.

Kvalitetssikringsenheden foretager en kvalitetskontrol af et vist antal sager i hvert børnefamilieteam med henblik på at kontrollere, hvorvidt såvel den formelle som materielle del af lovgivningen er overholdt, ligesom der foretages en kontrol af den socialfaglige del af sagsbehandlingen. Kontrollen munder ud i, at enheden bruger en dag på at gennemgå resultaterne med det enkelte team, hvor man drøfter de udfordringer, som teamet har i forhold til deres behandling af sagerne.

Enheden opstartede primo 2009, og der har fra lokal side været en yderst positiv respons på enhedens arbejde. Det er vurderingen, at det er en god læringsproces for de enkelte teams som helhed, ligesom det også giver et godt indblik i, hvordan sagerne bliver behandlet lokalt, således at der effektivt og målrettet kan sættes ind i forhold til undervisningsbehov, særlige fokusområder, udarbejdelse eller ændringer af retningslinier mv.

I forhold til de formelle regler er der udarbejdet et nyt kompetencekursus på børneområdet, der tager udgangspunkt i de emner, som erfaringsmæssigt er svære for sagsbehandlerne. I kurset gennemgås reglerne for undersøgelser efter servicelovens § 50, udarbejdelsen af handleplaner efter servicelovens § 140 – herunder udarbejdelsen af mål og delmål – samt de formelle regler i forhold til notatpligt, partshøringsreglerne, reglerne for udarbejdelse af afgørelser mv. Disse regler sættes også ind i en kontekst for sagsbehandleren, der ligner deres hverdag. Det er vurderingen, at sagsbehandlerne bruger kurset til at få afklaret tvivlsspørgsmål, som de ikke har kunnet få svar på i deres center.

Centralforvaltningen har også – i de sager, hvor der har været mange og/eller alvorlige sagsbehandlingsfejl – bedt børnefamilieteamet udarbejde en særskilt handleplan for teamet, hvor der redegøres for, hvordan der fremadrettet rettes op på sagsbehandlingen, således at fejlene ikke gentager sig igen. Det er vurderingen, at denne metode får teamet til at forholde sig til de kritikpunkter, der er rejst i forhold til deres sagsbehandling.

3.4. Særligt om forbedret IT-understøttelse af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen

Det daværende Sags & Advissystem (S&A) er blevet udskiftet med KMD Sag og en række af KMD's andre fagsystemer er ligeledes blevet udskiftet med mere tidssvarende systemer, som alle er hurtigere og mere brugervenlige for sagsbehandlerne. Samtidig er arbejdsgangene også blevet analyseret og nye forbedrede arbejdsgange, understøttet af It-systemerne er blevet udarbejdet. Desuden er integrationen mellem systemerne blevet bedre. Resultatet er bedre behandling af borgernes sager og mere tid til den enkelte borger pga. mindre tid brugt på teknik.

Indførelsen af KMD Sag har betydet, at al advisering nu foregår elektronisk, og teamcheferne har ansvar for, at det enkelte teams advis'er bliver behandlet og har bl.a. adgang til at se ubehandlede adviser og som følge heraf mulighed for at sikre, at de bliver behandlet til tiden, også i de tilfælde, hvor den primære sagsbehandler er fraværende.

Forvaltningen er pt. i gang med en større organisatorisk omstrukturering, som blandt andet har som mål at understøtte en mere ensartet sagsføring. Der arbejdes fortsat med forbedringer og kvalitetssikring af sagsbehandlingsområdet - integrationen mellem KMD-systemerne er forbedret markant, hvilket blandt andet betyder forbedringer og mere ensrettet journalføring; samlet betyder det at borgerne kan forvente mere ensartet behandling uanset, hvilken sagsbehandler de taler med.

Forvaltningen har indført "Erindringsystemet" som centralt system til registrering, sagsbehandling og sagstidsmåling i forbindelse med klagesager. Til den enkelte klagesag er det muligt at tilknytte en sagsbehandler og en mailadresse, hvortil der automatisk foretages forudgående advisering ved fristoverskridelser på de enkelte klagesager. Det er muligt at skifte sagsbehandler på klagesagerne således, at der ved fravær fortsat kan følges op på om sagerne behandles til rette tid.

3.4.1. Fremtidige forbedringer

Forvaltningen har indledt forhandlinger med Fujitsu om implementering af eDoc v4 som ESDH-system til Borgersager. Implementeringen er planlagt til at starte med et pilotprojekt for et enkelt team indenfor børneområdet, forventeligt i slutningen af 2009, hvorefter processen og løsningen evalueres, inden implementering på hele borgersagsområdet i Socialforvaltningen.

De parametre, der er vægtet højest ved valg af ESDH-system i

borgersager er funktionalitet og brugervenlighed, samt mulighed for integration til de fagsystemer, der anvendes i Socialforvaltningen.

Ved at implementere eDoc 4.0, som ESDH-system i borgersager er det en målsætning, at løsningen skal øge kvaliteten og effektiviseringen i sagsbehandlingen, og samtidig understøtte den borgerrettede teamorganisering bl.a. ved at:

- Alle sager altid er tilgængelige for alle, hvorfor der ikke længere skal bruges tid til at rundsende og finde papirsager.
- Flere kan arbejde samtidig i en sag, da den forefindes elektronisk, således at muligheden for hurtig og helhedsorienteret sagsbehandling overfor borgerne styrkes.
- Understøtte overholdelse af tidsfrister, idet systemet kan sættes op til automatisk at kunne følge op på, at såvel politiske som lovgivningsbestemte sagsbehandlingsfrister overholdes.
- Give overblik for den enkelte, da det enkelte team/fagområde kan designe deres egen ”forside” med de oplysninger, der er relevant for dem, herunder abonnere på relevante informationer vedr. sagsbehandlingen, fx nye sager og nye dokumenter.
- Giver mulighed for at nogle typer af sagsgange kan automatiseres.
- Håndtere elektroniske blanketter, fra indtastning af borgeren til de bliver allokeret det ansvarlige team.
- Systemet kan også på længere sigt bidrage til åben forvaltning, hvor borgerne direkte får adgang til egne sagsakter.

I sommeren 2009 har Socialudvalget godkendt investering i et IT-system til Socialforvaltningens institutioner og bosteder, der vil gøre det muligt systematisk at samle viden om den enkelte borger, at følge borgerens udvikling, at samarbejde målrettet og systematisk om borgerens målsætninger og handleplaner, og dokumentere sammenhængen mellem indsats og effekt. Et fælles system for alle institutioner skal også sikre effektivisering af arbejdsgange og IT-understøttelse af effekter og af de nyligt besluttede standarder for pædagogiske handleplaner og for indberetning af magtanvendelse og medicinering. Systemet forventes færdigimplementeret medio 2011.

3.5. Særligt om bo- og dagtilbud på handicap – og psykiatriområdet

Der er inden for handicap- og psykiatriområdet igangsat en række tiltag, der har som mål at forbedre kommunens service til borgerne. Det drejer sig især om tiltag, der indebærer ændring af organiseringen, tilrettelæggelsen og udførelsen af den faktiske forvaltningsvirksomhed for dermed som slutmål at forbedre vilkårene for de borgere, som modtager servicen.

Organisatorisk er der på handicap- og psykiatriområdet sket en omfattende omstrukturering, idet de ca. 60 dag- og botilbud er blevet organisatorisk samlet i 20 centre, hver med en centerleder i spidsen. Intentionen er at opnå en bedre økonomiske styring af tilbuddene, samt en fortsat udvikling af kvaliteten af indsatsen.

På det socialpsykiatriske område er indført den kvalitetsmodel, som de danske Regioner har udviklet. Modellen er indført på en række vigtige indsatsområder, såsom beboernes personlige hygiejne, rengøring, misbrug og medicin.

Formålet er at sikre, at den enkelte får den tilstrækkelige og relevante hjælp og støtte fra personalet på de nævnte områder. Et væsentligt omdrejningspunkt i den forbindelse er beboerens pædagogiske handleplan, som løbende revideres i et samarbejde mellem beboer og beboerens kontaktperson.

Der er fælles på handicap og psykiatriområdet i 2009 udsendt bindende retningslinjer for administration af beboermidler. Det følger bl.a. af retningslinjerne, at der skal udarbejdes en skriftlig administrationsaftale for de beboere på botilbud/-centre, som får støtte til administration af deres økonomi. Administrationsaftalen skal revideres, hvis der indtræder ændringer i forhold til aftalens indhold. Aftalen skal dog minimum revideres 1 gang årligt.

Forvaltningen har tidligere selv ført tilsyn med bo- og dagtilbud på handicap- og psykiatriområdet. Opgaven er fra 1. marts 2009 overgået til det private firma, Revas Aps. Der er i den forbindelse indført en procedure for opfølgning på de endelige tilsynsrapporter, der indebærer, at tilsynsrapporterne lægges på forvaltningens hjemmeside på www.kk.dk inden for en tidsfrist på 14 dage, og at en eventuel handleplan med tilknytning til tilsynsrapporten ligeledes lægges på nettet.

Der er indført en ordning med resultataftaler mellem det overordnede administrative niveau (centralforvaltningen) som den ene part og hver af de 20 centre som den anden part. Formålet er at skabe grundlag for en dialog mellem de to parter og som slutmål at forbedre indsatsen i forhold til de berørte borgere. Der er i de enkelte resultataftaler opstillet mål for væsentlige indsatsområder med tilhørende angivelse af tidshorisonter og redskaber for evaluering af de enkelte mål. Det indgår bl.a. som et af målene, at der årligt skal udføres en brugertilfredshedsundersøgelse i forhold til de berørte borgere.