

19. Den særlige sagstidsmåling nr. 2/2009 (2009-109099)

Socialforvaltningen fremlægger resultatet af den særlige sagstidsmåling nr. 2/2009 om 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 nr. 2/2009 (bilag 1) til efterretning.

Problemstilling

Handicapcenter København har ikke deltaget i forvaltningens årlige sagstidsmåling for maj måned 2009, fordi initiativerne på handicapcentret omkring bunkeafvikling endnu ikke var afsluttet i maj måned 2009. Socialudvalget blev den 29. april 2009 orienteret herom i forbindelse med afrapporteringen af den særlige sagstidsmåling nr. 1/2009 og nedsættelse af en Task Force, hvis formål har været at sikre den øgede ledelsesmæssige fokusering på overholdelse af sagsbehandlingsfrister og ikke mindst underretningsbreve til borgerne.

Det kan oplyses, at Hjemmeplejevisitationen ligeledes har deltaget i den særlige sagstidsmåling nr. 2/2009, da de i maj måned 2009 var i gang med implementering af det nye omsorgssystem, hvorfor resultatet af den årlige sagstidsmåling for maj måned 2009 for Hjemmeplejevisitationens vedkommende har været påvirket af den ressourcekrævende indsats i forhold til implementering af det nye IT-system.

Socialudvalget orienteres hermed om resultatet af den særlige sagstidsmåling nr.2/2009 samt den opfølgning og indsats, det giver anledning til.

Løsning

Ifølge retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, fastsætter kommunen en frist for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse. Hvis forvaltningen ikke kan træffe en afgørelse inden for den fastsatte frist, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

I henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, har Socialudvalget godkendt en række sagsbehandlingsfrister for behandling af ansøgninger om hjælp.

Socialforvaltningen har som opfølgning på den særlige sagstidsmåling nr. 1/2009 - der var gennemført i perioden den 23. februar til 6. marts 2009 – foretaget en ny særlig sagstidsmåling fra den 14. til 25. september 2009 (nr. 2/2009) om overholdelse af retssikkerhedslovens bestemmelse om sagsbehandlingsfrister og underretningspligten i Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen.

Overholdelse af sagsbehandlingsfrist

Sammenligning mellem de to særlige sagstidsmålinger (nr. 1/2009 og nr. 2/2009) viser, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen er faldet fra 34 dage til 22 dage. Overholdelse af sagsbehandlingsfristerne er samtidig steget fra 67 pct. til 83 pct. Der er således sket en markant stigning i den generelle overholdelsesprocent, der nærmer sig målet på 90 pct.

Overholdelse af underretningspligt

Der er foretaget skriftlig underretning af borgere i 75 pct. af de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er afgjort inden for sagsbehandlingsfristens udløb. Der er tale om en markant forbedring i forhold til den særlige sagstidsmåling nr. 1/2009, hvor resultatet var overholdelse i 11,43 pct. af sagerne. Der er også sket en væsentlig forbedring i forhold til den almindelige årlige sagstidsmåling for maj måned 2009, hvor overholdelsesprocenten var 41 pct.. Socialforvaltningen vurderer, at der stadig er rum for forbedring, da målet er 100 %.

Initiativer

Taskforcens indsats og Kvalitetssikringsenhedens arbejde på Handicapcentret støtter op om og sætter fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfrister og skriftlig underretning gennem undervisning og udarbejdelse af konkrete redskaber.

Endelig kræver overholdelse af sagsbehandlingsfrister og sikring af skriftlig underretning ledelsesintensitet. Ledelsen vil fortsat have fokus på området og sammen med medarbejderne arbejde for overholdelse af de fastsatte mål.

Det kan desuden oplyses, at der er indført et nyt hjælpemiddelsystem i Socialforvaltningens Handicapcenter København, som blev iværksat i maj 2009. Nu er 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 er væsentlige redskaber, som særligt på hjælpemiddelområdet med mange ansøgninger vil kunne forbedre resultatet betragteligt.

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

Den særlige sagstidsmåling nr. 2/2009 bekræfter forvaltningen i, at de allerede iværksatte initiativer – ledelsesfokus og sagsstyring gennem LEAN - kombineret med Taskforcens og Kvalitetssikringsenhedens indsats har haft en positiv effekt. Effekten forventes at slå yderligere igennem i løbet af de kommende 6 måneder.

Økonomi

Ingen

Videre proces

Næste sagstidsmåling foretages i maj 2010.

Anette Laigaard

/Jens Elmelund

bilag

[Notat om den særlige sagstidsmåling nr. 2/2009](#)

