


SOCIALUDVALGETS

ledelsesinformation for 2018

juni 2019



BOLIG OG BESKÆFTIGELSE

	Belægning på krisecentre og herbergområdet, inkl. købte pladser	3
	Belægning på natcaféerne	4
	Borgere med handicap på venteliste til et botilbud	5
	Borgere med sindslidelse og udsatte borgere på venteliste til et botilbud	6
	Ventetid på almene boliger	7
	Status på udsættelser	8
	De særlige beskæftigelsesordninger	9




MEDARBEJDERTRIVSEL

	Status på vold og trusler	10
	Status på sygefravær	11
	Status på arbejdstilsynet	12



OVERHOLDELSE AF LOVGIVNING

	Behandlingsgarantien på stofmisbrugsområdet	13
	Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister	14
	Status på socialtilsynet	15
	Status på risikobaseret tilsyn af patientsikkerhed	16



KVALITET I TILBUD & SAGSBEHANDLING

	Status på hjemmeplejeområdet	17
	Klagesagsstatistik på myndighedsområdet	18
	Ledelsestilsyn på statsrefusionsområdet	19
	Trivselsundersøgelsen 2019	20



Belægning på krisecentre og herbergområdet, inkl. købte pladser

Resultat: I 2018 var den gennemsnitlige belægningsprocent for krisecentrene 85 %, hvilket er et fald i belægningen set ift. 2017. For herbergerne var belægningen 95 %, hvilket er en lille stigning ift. 2017. Specialinstitutionen Forchammersvej har oplevet store udsving i 2018, mens de resterende herberger har ligget på et stabilt niveau.

Vurdering: Faldet i belægningen på krisecentre i 2018 skyldes primært et markant fald i belægningen på Baltic, som på grund af indeklimaproblemer blev lukket i juni 2018. Den 12. december besluttede Socialudvalget, at lukke Baltics 46 krisecenterpladser permanent og opnormere Egmontgården, så den kan tage imod Baltics målgruppe.

Bemærkning: Der er et lovfastsat selvhenvender-princip på herberger og krisecentre. Princippet giver styringsmæssige udfordringer på området. Der kan fx gå lang tid, fra en borger er indskrevet på et privat eller udenbys tilbud, til forvaltningen får oplysning om det og kan begynde at handle på borgerens situation. Derudover kan forvaltningen ikke selv fastlægge serviceniveau på private og udenbys tilbud.

Diagram 1: Belægning på krisecentre og herberger for 2017 og 2018

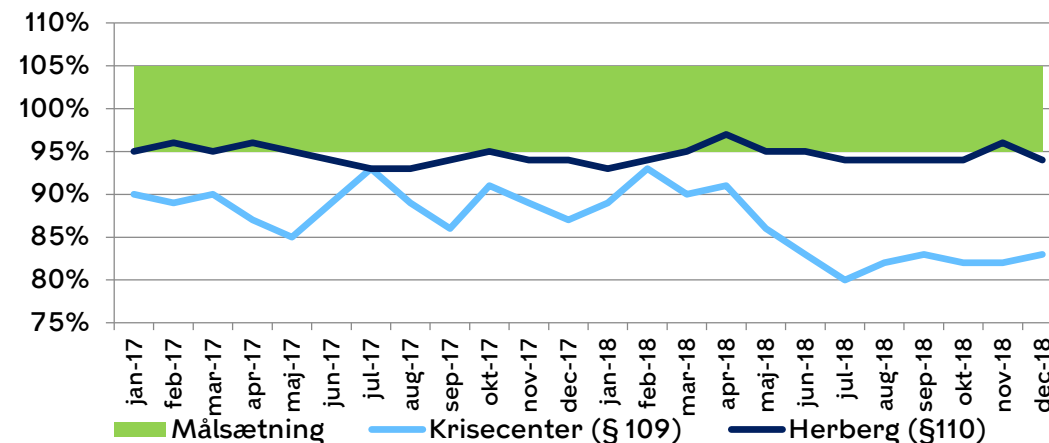
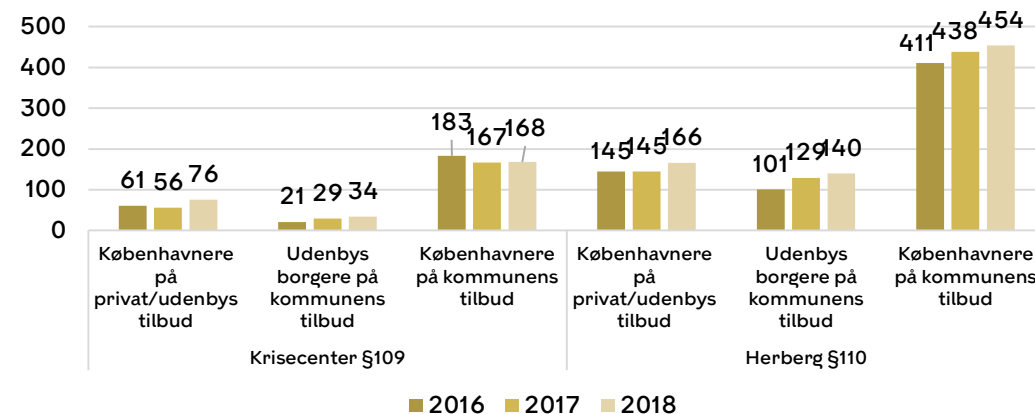


Diagram 2: Opholdsmønstret på krisecentre og herberger, målt i helårspladser for 2016, 2017 og 2018



LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 1

Diagrammet viser den samlede belægningsprocent for alle københavnske krisecentre og herberger for perioden januar 2017 tom. december 2018. Dvs. i hvor høj grad sovepladserne på krisecentrene og herbergerne udnyttes. Den grønne farve illustrerer målsætningen om en belægning mellem 95 - 105 %.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 2

Diagrammet viser aktivitet målt i helårspladser på hhv. krisecentre og herberger. Der skelnes mellem københavnere, udenbys borgere på københavnske tilbud samt københavnere, der opholder sig på private eller udenbys krisecentre og herberger.

Kilde: SOFLIS, d. 13. maj 2019 (diagram 1) og Borgercenter Voksne (diagram 2). Opgørelserne er lavet på baggrund af indberetninger fra de enkelte tilbud.

Belægning på natcafeerne

Resultat: Den gennemsnitlige belægningsprocent for natcafeerne var i 2017 65 %, og i 2018 har den gennemsnitlige belægningsprocent også været på 65 %. Tilsammen har der gennemsnitligt været 76 sovende og 144 besøgende på natcafeerne pr. uge i 2018.

Vurdering: Socialforvaltningen kan fortsat tilbyde en plads til hjemløse, der henvender sig med ønske om at overnatte.

Bemærkning: Den gennemsnitlige belægningsprocent på natcafeerne fremstår lav, fordi der skelnes mellem sovende og besøgende. Natcafeerne på Aktivitetscentret og Mændenes Hjem har karakter af at være et natværested med et generelt højt antal besøgende, og et relativt lavt antal sovende, sammenlignet med de øvrige natcafeer.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 3

Diagrammet viser udviklingen for den samlede belægningsprocent på kommunens fire natcafeer. Belægningsprocenten udtrykker i hvor høj grad sovepladserne på natcafeerne benyttes.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 4

Diagrammet viser det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcafeerne i 2018.

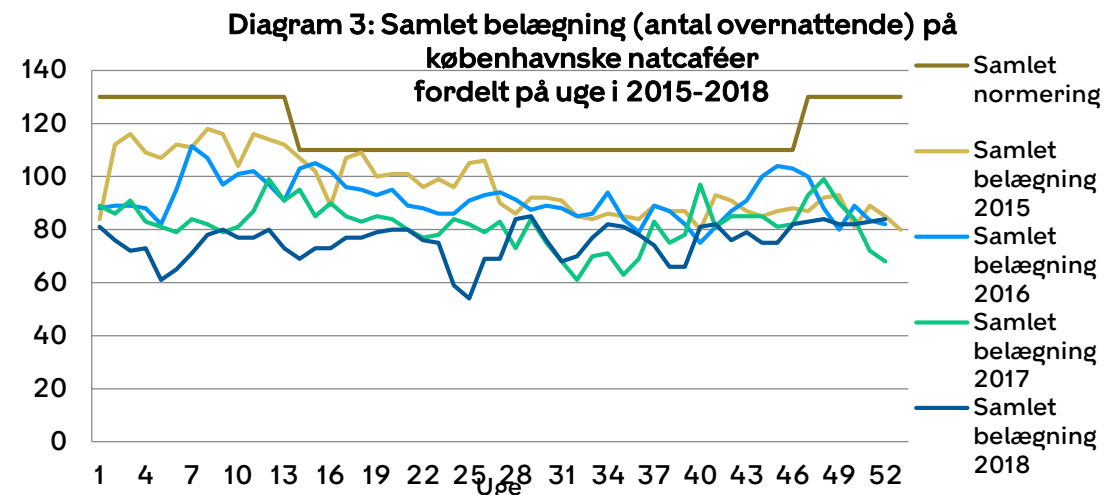
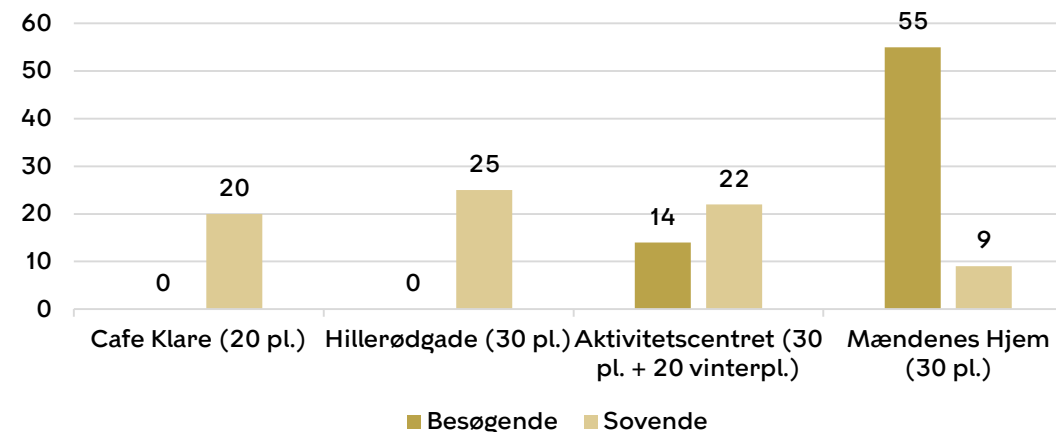


Diagram 4: Det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcafeerne



Kilde: Opgørelsen er lavet på baggrund af ugentlige indberetninger fra de enkelte tilbud.

Borgere med handicap på venteliste til et botilbud

Resultat: Antallet af borgere med handicap, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud, har været faldende i 2018 fra 52 beboere i januar 2018 til to beboere i december 2018.

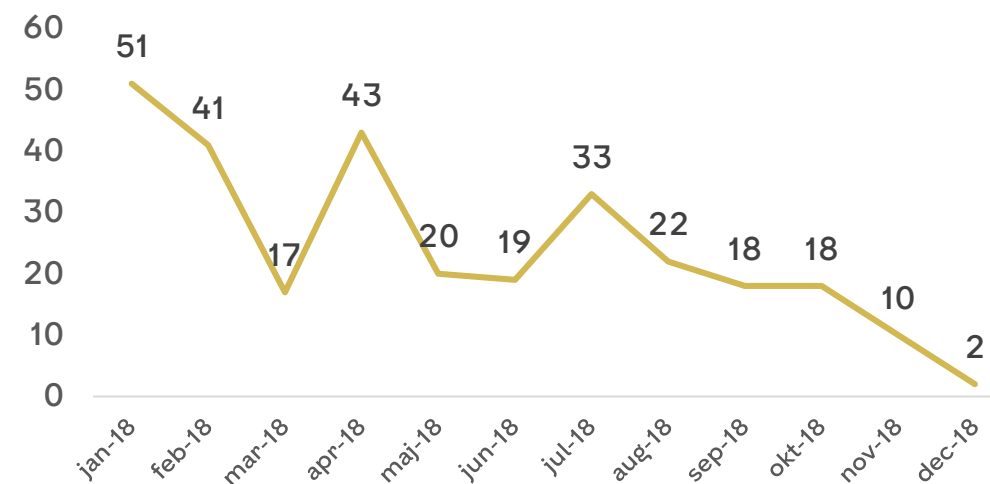
Vurdering: Det store fald skyldes først og fremmest åbningen af en række botilbudspladser i 2018, der har ført til et stort antal indflytninger og dermed et fald i antallet af ventende. Dertil kommer, at der i budgettet for 2018 var bevilget midler til køb af eksterne pladser til de konkrete borgere, der på det pågældende tidspunkt havde ventet mere end seks måneder. Socialforvaltningen fik også midler til køb af pladser til borgere, der på det pågældende tidspunkt havde ventet mere end seks måneder, i budgettet for 2019. Socialforvaltningen arbejder med en række konkrete indsatser, såsom bedre udnyttelse af den kommunale kapacitet, der skal bidrage til at afvikle ventelisten, så borgerne ikke skal vente på den støtte, de har behov for. Herudover er der et øget fokus på rehabiliterende indsatser, der skal understøtte borgerne i at blive mere selvstændige og selvhjulpne. Der blev bevilget midler til køb af pladser til borgere med handicap, der har ventet mere end seks måneder i 2018 og 2019. Arbejdet har på handicapområdet resulteret i kortere gennemsnitlige ventetider, hvilket også fremgår af udviklingen i diagram 5. Der er desværre sket en stigning i antallet af ventende i 2019, og Socialudvalget orienteres herom i en særskilt sag. Indsatserne er således fortsat aktuelle, og arbejdet fortsætter.

Gennemsnitlig ventetid: Den gennemsnitlige ventetid for de 27 nettoventende borgere på handicapområdet var i marts 2019 11 måneder. Tallene er opgjort i 2019, dvs. senere end perioden i diagram 5, idet de ikke kan opgøres bagudrettet. Den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra alle ventende. Borgere, der har ventet mindre end seks måneder, trækker således den gennemsnitlige ventetid ned, hvorfor den ikke kan vise, hvor længe borgere, der har ventet over seks måneder, har ventet.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 5

Diagrammet viser antallet af borgere med handicap, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud efter servicelovens §§ 107-108 fra januar 2018 til og med december 2018. Gruppen omfatter borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret plads.

Diagram 5: Antal borgere med handicap på venteliste til botilbud, der har ventet mere end 6 mdr. (nettoventende)



Kilde: Borgercenter Handicap

Borgere med sindslidelse og udsatte borgere på venteliste til et botilbud

Resultat: Antallet af borgere med sindslidelse, der har ventet i mere end seks måneder på at få et botilbud, faldt i 1. halvår af 2018 men steg igen i 2. halvår, og området er fortsat presset. På området for udsatte borgere har antallet af borgere, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud var 17 i januar 2018 og 16 i december 2018, i løbet af året har der dog, jf. grafen, været store udsving.

Vurdering: Stigningen for borgere med sindslidelse kan tilskrives et fortsat stort behov for botilbud, som endnu ikke kan modsvares af den eksisterende tilbudsvifte. Der er planlagt en række moderniseringer og i den sammenhæng midlertidig afvikling af pladser på området, hvilket har medført en midlertidig pause i visitationer til de pågældende tilbud, ligesom der opstår behov for at flytte nuværende beboere. Derfor påvirkes den samlede kapacitet med stigende ventetider til følge. Socialforvaltningen arbejder med en række konkrete indsatser, der skal bidrage til at afvikle ventelisten, så borgerne ikke skal vente på den støtte, de har behov for. Herudover er der et øget fokus på rehabiliterende indsatser, der skal understøtte borgerne i at blive mere selvstændige og selvhjulpne. Der blev bevilget midler til køb af pladser til borgere med sindslidelse og udsatte borgere, der har ventet mere end seks måneder i 2018 og 2019. Antallet af ventende ligger fortsat på et højt niveau i 2019, og Socialudvalget orienteres herom i en særskilt sag. Indsatserne er således fortsat aktuelle, og arbejdet fortsætter.

Gennemsnitlig ventetid: Den gennemsnitlige ventetid for de 104 nettoventende borgere på psykiatriområdet var i marts 2019 13 måneder, mens det på udsatteområdet var 7,7 måneder for 30 nettoventende borgere. Tallene er opgjort i 2019, dvs. senere end perioden i diagram 6 og 7, idet de ikke kan opgøres bagudrettet. Den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra alle ventende. Borgere, der har ventet mindre end seks måneder, trækker således den gennemsnitlige ventetid ned, hvorfor det ikke viser, hvor længe borgere, der har ventet over seks måneder, har ventet.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 7

Diagrammet viser antallet af borgere med sindslidelse, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud fra januar 2018 til og med december 2018. Borgere med sindslidelse venter på tilbud efter servicelovens §§ 107-108 eller almenboliglovens § 105. Gruppen omfatter borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret plads.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 8

Diagrammet viser antallet af udsatte borgere, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud fra januar 2018 til og med december 2018. Udsatte borgere venter på tilbud efter servicelovens §§ 107-108. Gruppen omfatter borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret plads.

Diagram 6: Antal borgere med sindslidelse på venteliste til botilbud, der har ventet i mere end 6 mdr. (nettoventende)

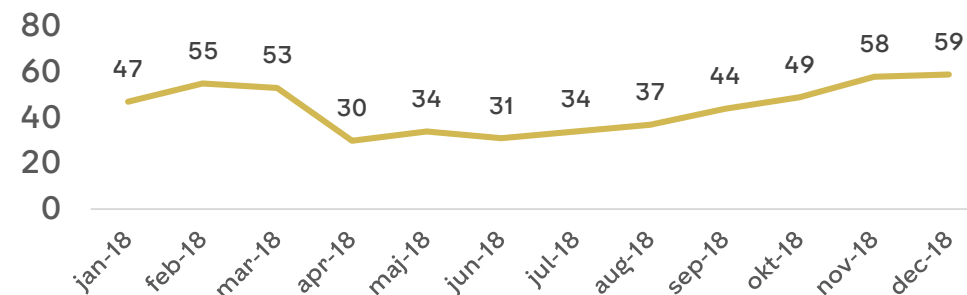
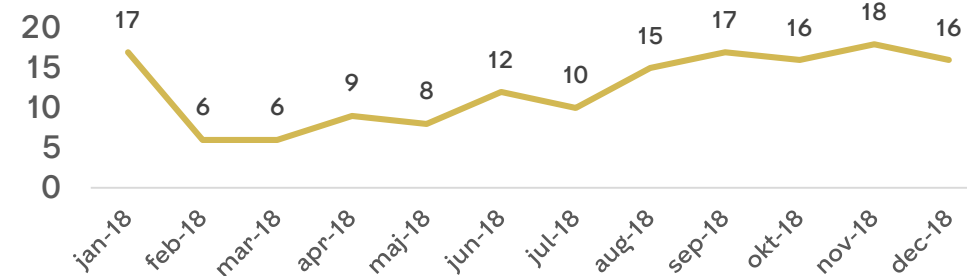


Diagram 7: Antal udsatte borgere på venteliste til botilbud, der har ventet i mere end 6 mdr. (nettoventende)



Kilde: Borgercenter Voksne

Ventetid på almene boliger

Ventetid på almene boliger er et af udvalgets tegn på succes under målet "Et selvstændigt liv". Baseline er en gennemsnitlig ventetid på 212 dage i 2017.

Resultat: Diagram 8 viser en relativt stabil udvikling i den gennemsnitlige ventetid. Siden 2014 har den gennemsnitlige ventetid således ligget på ca. 200 dage på en bolig. Dette tal rummer dog en spredning, som grafen også viser. Ventetiden for den enkelte borger afhænger af to ting: 1) betalingsevne og 2) hvor stor en bolig den enkelte har behov for. For borgere med en betalingsevne på højst 3.500 var den gennemsnitlige ventetid i 2018 på 265 dage. Familier, som har en bedre betalingsevne, venter noget kortere på bolig. Diagram 9 viser, at antallet af anviste med en lav betalingsevne er svagt stigende, fra 182 i hele 2016 til 238 i 2018. Dette skyldes primært, at der i foråret 2018 kom et øget antal billige ungdomsboliger til rådighed i forbindelse med indflytning i nye byggerier. Antallet af indstillede har seneste ca. 1 ½ år været stabilt på ca. 150 pr. år.

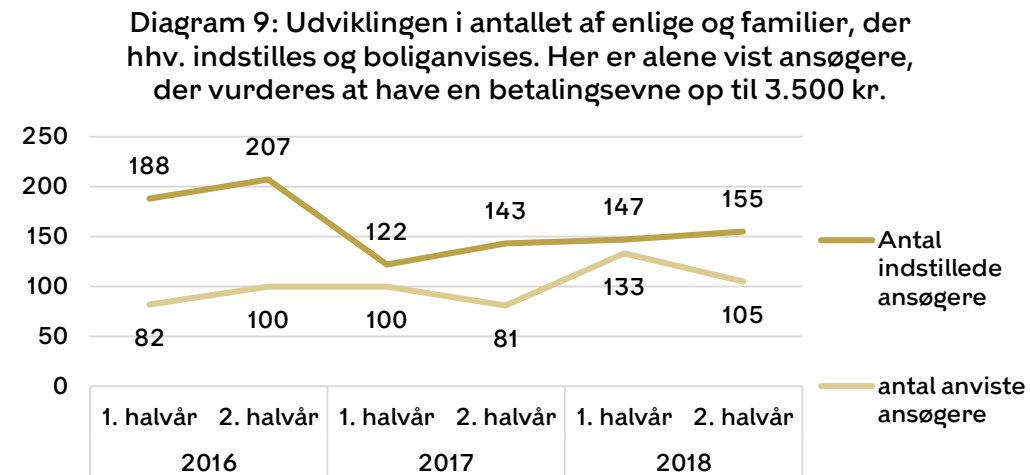
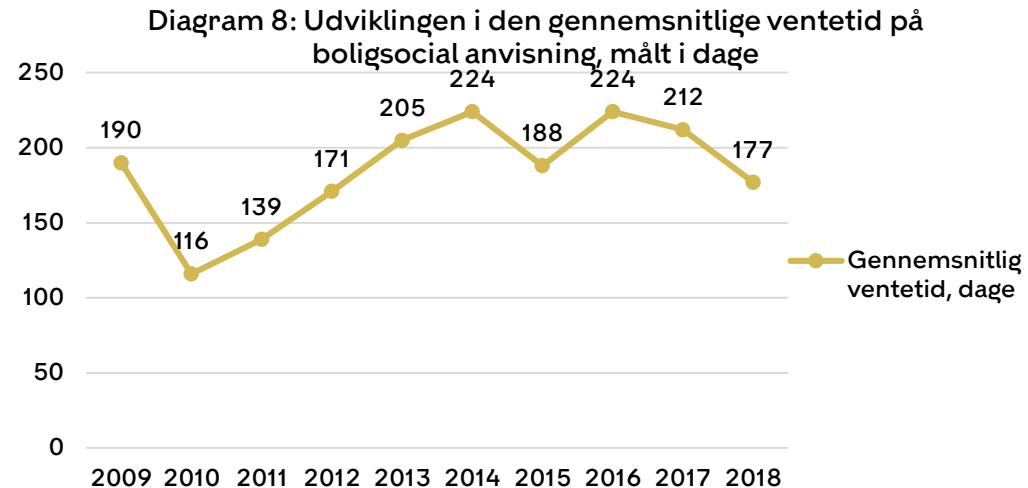
Vurdering: Opgørelserne understreger den kendte problemstilling, at det i særlig grad er vanskeligt at tilbyde boligløsninger til de borgere, som har den laveste betalingsevne. Selv om den gennemsnitlige ventetid er faldende, er det vigtigt, at der fortsat sikres en tilgang af nye meget billige boliger, hvis ikke ventetiderne for f.eks. unge hjemløse skal stige markant. I overførselssagen for 2019 er der f.eks. bevilget midler, så en omdannelse af Øresundskollegiet til almene boliger kan gennemføres og derved sikre en sådan tilgang af billige boliger til anvisning. Det er dog væsentligt, at der i forbindelse med nybyggeri er fokus på at bygge boliger i alle størrelser og prisklasser.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 8

Diagrammet viser udviklingen i den gennemsnitlige ventetid på at få anvist en bolig via den boligsociale anvisning. Udviklingen er her vist per halvår fra 2009 til 2018. Ventetid er defineret, som tiden fra en ansøger er blevet indstillet til en bolig, til borgeren accepterer et tilbud om bolig.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 9

Diagrammet viser udviklingen i antallet af ansøgere, som hhv. indstilles og boliganvises i det pågældende halvår. Her er vist de ansøgere, som har en betalingsevne på mellem 0-3.500 kr.



Kilde: Data stammer fra Boliganvisningen og SOFLIS

Status på udsættelser

Resultat: Fogedretten sendte i alt 1.784 sager til Københavns Kommune med varsling om udsættelse i 2018, hvoraf 275 sager således resulterede i en effektueret udsættelse. Dette svarer til en andel på 14,8 %.

Vurdering: Der har været 275 effektuerede udsættelser i 2018. Dette er det næstlaveste antal effektuerede udsættelser, der har været siden kommunen begyndte at råde over data i 2007. Det er også den laveste andel effektuerede udsættelser. Faldet har været markant fra antallet toppede i 2010 og 2011 med knap 800 udsættelser pr. år. Faldet skyldes blandt andet et tæt samarbejde med de almene boligorganisationer og med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

En række reformer har de seneste år ført til at en række målgrupper i Socialforvaltningen har fået lavere ydelser og dermed lavere betalingsevne (f.eks. indførsel af uddannelseshjælp, kontanthjælpsloft, integrationsydelsesreduktioner mv.). Det kan være overraskende, at der ikke har været en stigning i antallet af udsættelser som følge af disse forhold.

Udsættelser kan ske pga. restancer, men sker også pga. f.eks. ulovlig fremleje og manglende overholdelse af husorden. Det vil være væsentligt for forebyggelsesindsatsen at få afklaret hvor mange udsættelser, der sker i hver kategori. Flere boligorganisationer har i 2018 og 2019 lavet systematiske indsatser mod ulovlig fremleje, hvilket kan føre til et øget antal udsættelser.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 10

Diagrammet viser udviklingen i antallet af udsættelser i Københavns kommune for perioden fra 2011 til 1. halvår 2018.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 11

Diagrammet viser udviklingen i andelen af effektuerede udsættelser i forhold til det samlede antal sager fra Københavns Kommune, som fogeden har modtaget i perioden 1. halvår 2014 til 1. halvår 2018.

Diagram 10: Antal udsættelser, Københavns kommune:

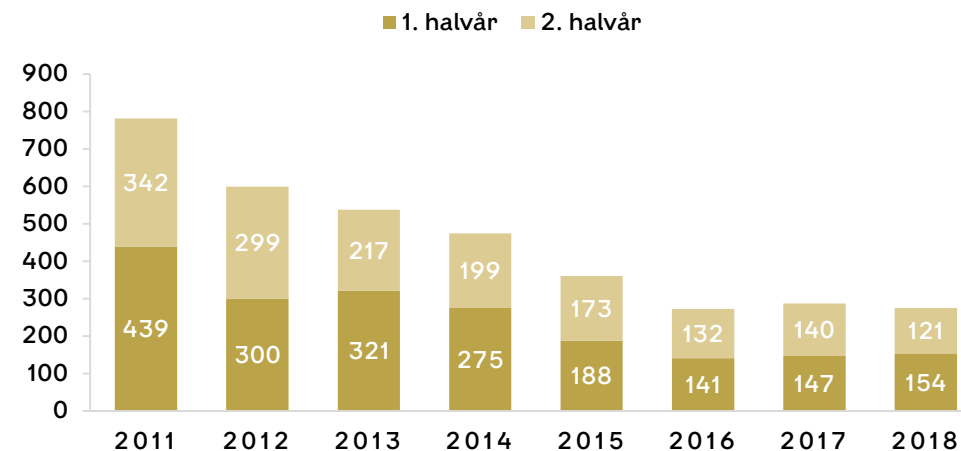
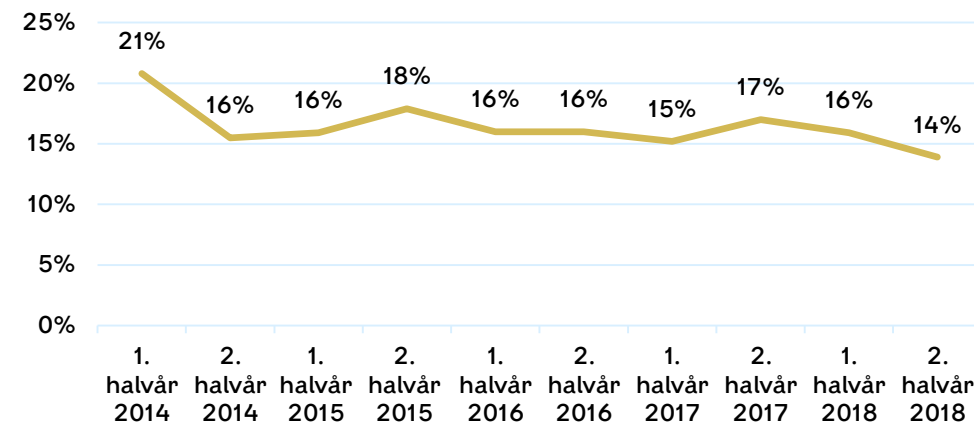


Diagram 11: Andelen af effektuerede udsættelser i forhold til antallet af modtagne varsler om udsættelse



De særlige beskæftigelsesordninger

Resultat: Tabellen viser, at Socialforvaltningen i 2018 oprettede nytteindsats, virksomhedspraktik og løntilskud svarende til 275 årsværk. Socialforvaltningen havde på opgørelsestidspunktet 157 borgere ansat i fleksjobstillinger.

Vurdering: Socialforvaltningen nåede en målopfyldelse på 98% i forhold til nytteindsats, virksomhedspraktik og løntilskud. For fleksjobberne er målopfyldelsen 101%. Det har været en målsætning at styre indsatsen omkring de særlige beskæftigelsesordninger på en sådan måde, at forvaltningen rammer måltallet +-2%. På den måde sikres det, at der prioriteres de nødvendige ressourcer.

Det er vurderingen, at Socialforvaltningen har fundet en tilgang til de særlige beskæftigelsesordninger, som sikrer målopfyldelse, og som samtidig sikrer en mulighed for at bruge de særlige beskæftigelsesordninger i forhold til egne borgere med andre udfordringer end blot ledighed.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 1

Tabellen viser det opnåede resultat i 2017 og 2018 samt de fastsatte kvotemål for 2018.

Tabel 1: Status for de særlige beskæftigelsesordninger

	Resultat 2017	Resultat 2018	Måltal for 2018
Nytteindsats, virksomhedspraktik og Løntilskud (årsværk)	294	275	280
Fleksjob (personer)	122	157	156

Kilde: Kontoret for Organisationsudvikling

Status på vold og trusler

Resultat: Udviklingen i antal registrerede hændelser med vold og trusler om vold som har medført fravær er uændret fra 2017 til 2018. Hændelser uden fravær er fra 2017 til 2018 faldet med ca. 300 registreringer.

Vurdering: Socialforvaltningen arbejder løbende på at nedbringe antallet af vold og trusler. Indsatsen til nedbringelse af vold og trusler ses blandt andet i sygefraværprojektet 'Fra sygefravær til kernevelfærd', hvor et spor beskæftiger sig med sikkerhed og tryghed. I 2018 blev projekt 'Styrket indsats mod arbejdsulykker' igangsat i Københavns Kommune. Projektets fokus er, at arbejdsulykker med fravær på tværs af forvaltningerne skal falde med 20% inden 2022. Socialforvaltningen deltager i projektet og har i samarbejde med de andre forvaltninger og Arbejdsmiljø København arbejdet på en strategi for at sænke antallet af hændelser. Derudover er der netop blevet udgivet en ny inspirationsguide 'tryghed for borgere og medarbejdere' med fokus på den faglige forebyggelse af voldsomme episoder.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 2

Tabellen viser det gennemsnitlige antal af medarbejdere i SOF 2016-2018, da antallet af vold og trussels-hændelser, bør ses i lyset af hvor mange medarbejdere, der er i forvaltningen

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 12 OG 13

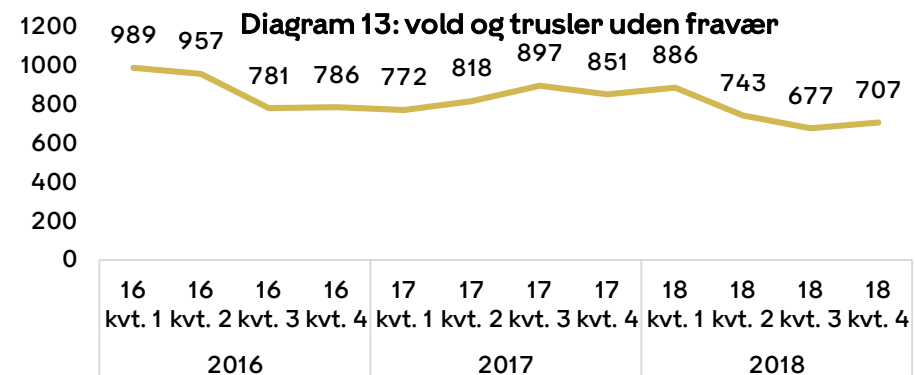
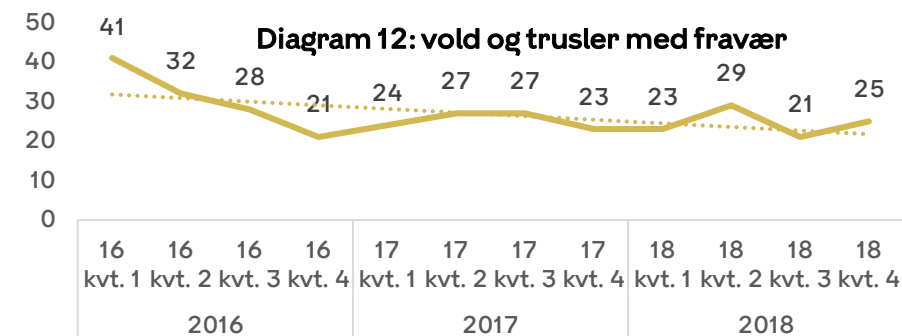
Diagrammerne viser registrerede hændelser med vold eller trusler om vold hhv. med og uden fravær siden 2016.

Kilde:

Data stammer fra Safetynet - trukket d. 26, februar 2019. Det er ikke obligatorisk at indberette om en hændelse karakteriseres som vold eller chikane. Derfor benyttes Arbejdsmiljø Københavns definition, der indeholder andre oplysninger fra indberetningen til at vurdere hændelsens karakter. Forskning i arbejdsmiljø viser, at det generelt kun er omkring halvdelen af alle arbejdsulykker, der bliver registreret, og at udsving ofte skyldes forskelle i registrerings-praksis*. Socialforvaltnings politik er, at alt skal indberettes, og forvaltningen arbejder løbende med indberetningskulturen, og derfor antages indberetningsprocenten at være højere. Hændelser, der medfører fravær, antages at have mindre udsving i indberetningsprocenten og er derfor mere pålidelig til statistikbrug.

Tabel 2: Opgørelsen viser månedslønnede, timelønnede, 14-dages timelønnede, elever, ekstraordinært ansatte

År	Gns. antal medarbejdere i SOF
2016	8.044
2017	8.140
2018	8.165



Status på sygefravær

Resultat: Årsresultatet for sygefraværet for hele forvaltningen i 2017 var 11,8 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat, hvilket var 0,2 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat over 11,2, som var måltallet for 2017. Årsresultatet for sygefraværet for 2018 var 12,7 og var dermed 1,6 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat over måltallet på 11,1.

Vurdering: Socialforvaltningen finder udviklingen i sygefraværet utilfredsstillende. Socialforvaltningen har fortsat stort fokus på sygefraværet. Blandt andet gennem øget fokus på ledelsesopfølgning af sygefravær, og projektet "Fra sygefravær til kernevelfærd", hvor arbejdspladser med højt sygefravær eller mange episoder med vold eller trusler kan få en skræddersyet indsats. Ud af de 17 arbejdspladser, som fik en indsats i 2018, har de 14 et væsentligt lavere sygefravær i april 2019.

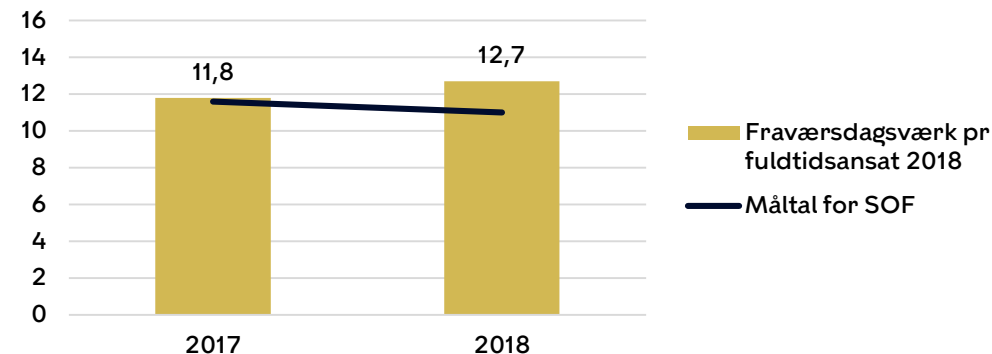
LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 14

Diagrammet viser antal fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat, samt det fastlagte måltal for socialforvaltningen siden 2017. Med overgangen til det nye sygefraværssystem er det ikke længere muligt at trække data længere tilbage i tiden.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 3

Tabellen viser sygefraværet og måltallet fordelt på de organisatoriske områder. På grund af den organisatoriske opdeling af kontorerne i de centrale enheder i Københavns Kommunes Organisationsstruktur (KK org.) er det ikke muligt at præsentere et samlet tal for de centrale enheder.

Diagram 14: udvikling i forvaltningens sygefravær



Tabel 3: Status på sygefraværet i SOF - 2018

Områder	Fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat 2018	Måltal 2018
Borgercenter Handicap	14,5	11,3
Borgercenter Voksne	12,8	11,0
Borgercenter Børn og Unge	10,1	9,8
Borgercenter Hjemmepleje	18,9	15,1
Socialforvaltningen	12,8	11,0

Kilde: Begge opgørelser er lavet på baggrund af tal fra Ledelsesinfo Personale trukket 13. marts 2019.

Status på arbejdstilsynet

Resultat: I perioden 1. januar 2018 til 31. december 2018 har Arbejdstilsynet truffet 54 endelige afgørelser på arbejdspladser i Socialforvaltningen, heraf 6 om strakspåbud, 2 om påbud, 0 om rådgivningspåbud, 4 om afgørelse uden en handlepligt, 11 om vejledning og 31 om grøn smiley. Til sammenligning traf Arbejdstilsynet i 2017 91 endelige afgørelser på arbejdspladser i Socialforvaltningen, heraf 3 om strakspåbud, 17 om påbud, 2 om rådgivningspåbud, 9 om afgørelse uden en handlepligt, 20 om vejledning og 40 om grøn smiley.

Vurdering: Socialforvaltningen arbejdede i 2018 med at forebygge og nedbringe antallet af arbejdsulykker på forvaltningens arbejdspladser og gør det fortsat. Alle arbejdspladser i Socialforvaltningen kan få et før-tilsynsbesøg af Arbejdsmiljø København, hvis de ønsker det, inden Arbejdstilsynet kommer på besøg.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 4

Tabellen viser antallet af afgørelser fra Arbejdstilsynet for 2018 fordelt på arbejdspladser under de fire borgercentre i Socialforvaltningen.

Tabel 4: Oversigt over arbejdstilsynssager på arbejdspladser i Socialforvaltningen fordelt på borgercentrene i 2018

	Straks-påbud	påbud	Rådgivnings-påbud	Afgørelse uden handlepligt	Vejledning	Grøn smiley	Total
Borgercenter Voksne	2	1	0	2	5	14	24
Borgercenter Børn og Unge	1	0	0	0	3	9	13
Borgercenter Handicap	3	1	0	2	2	7	15
Borgercenter Hjemmepleje	0	0	0	0	1	0	1
Centralforvaltningen	0	0	0	0	0	1	1
I alt	6	2	0	4	11	31	54

Kilde: Data stammer fra Kontoret for Organisationsudvikling.

Behandlingsgarantien på stofmisbrugsområdet

Resultat: I 2018 henvendte 954 borgere sig med ønske om stofmisbrugsbehandling. Af dem fik 930 iværksat behandling inden for behandlingsgarantien, svarende til 98 %.

Vurdering: Socialforvaltningens målopfyldelse har de seneste to år ligget på 98 %. 2019-tallet skal ses i lyset af, at antallet af borgere, der er blevet indskrevet i stofbehandling, er steget fra 839 borgere i 2017 til 954 borgere i 2018.

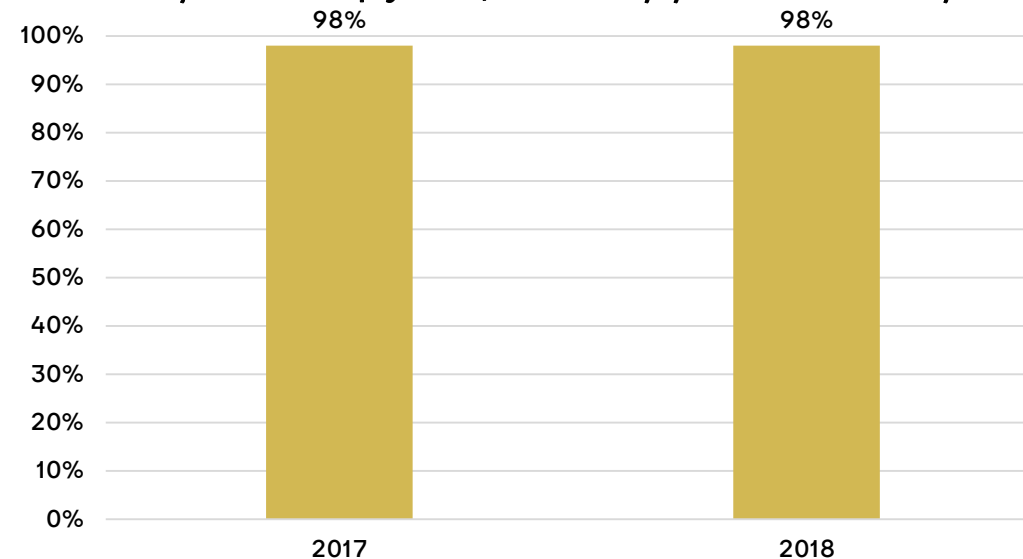
Bemærkning: Behandlingsgarantien indebærer, at kommunen er forpligtet til at iværksætte behandling senest 14 dage efter, at en borger har henvendt sig med ønske om at komme i stofbehandling.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 15

Diagrammet viser andelen af borgere, der blev indskrevet i behandling inden for behandlingsgarantien i 2017 og 2018. I beregningen indgår gruppen "uoplyste". Hvis denne borgergruppe trækkes ud af statistikken stiger andelen af borgere, der blev indskrevet indenfor behandlingsgarantien til 100 % i 2017 og 99 % i 2019. Kategorien "uoplyste" dækker over borgere indskrevet i behandling, hvor det ikke er muligt at trække enten dato for henvendelse eller dato for indskrivning.

Kilde: Borgercenter Voksne

Diagram 15: Målopfyldelse, behandlingsgaranti - stofmisbrug



Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Resultat: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister er et af udvalgets tegn på succes under målet "En helstøbt og langsigtet løsning". Baseline er en fristoverholdelse på 77% i 2017. I 2018 viser tallene, at sagsfristoverholdelsesprocenten ligger på 78 % i BCV og på 65 % i BCH*. Pensionsområdet når målsætningen om de 80 %, og på enkeltydelsesområde ligger forvaltningen ikke så langt fra målsætningen. På en række paragraffer på handicapområdet ligger forvaltningen under målsætningen.

Vurdering: Udfordringen på handicapområdet skyldes hovedsageligt en stigning i antallet af ansøgninger i og med, at flere borgere har brug for støtte som følge af en funktionsnedsættelse. Dette har betydet, at antallet af ansøgninger har været stigende i 2018. Som grafen viser, ses der dog en positiv udvikling for personlige hjælpemidler samt tekniske hjælpemidler, som har en stor ansøgningsvolumen. Forvaltningen har vedvarende fokus på muligheder for at forenkle og optimere sagsbehandlingen. På handicapområdet arbejdes der særligt i regi af Borgercenter Handicaps udviklingsplan på myndighedsområdet med en række indsatser, som bl.a. skal bidrage til en bedre overholdelsesprocent. Udviklingsplanen samt de midler, der blev givet til flere sagsbehandlere og kompetenceudvikling ifm. budget 2019, forventes at have en positiv afsmittning på sagsbehandlingstiderne.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 16

Diagrammet viser udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på hovedgrupper i Borgercenter Handicap. Graferne er baseret på de sager, som er afgjort i den pågældende måned.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 17

Diagrammet viser udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på hovedgrupper i Borgercenter Voksne. Graferne er baseret på de sager, som er afgjort i den pågældende måned.

Diagram 16: Sagsbehandlingsfrister, BCH

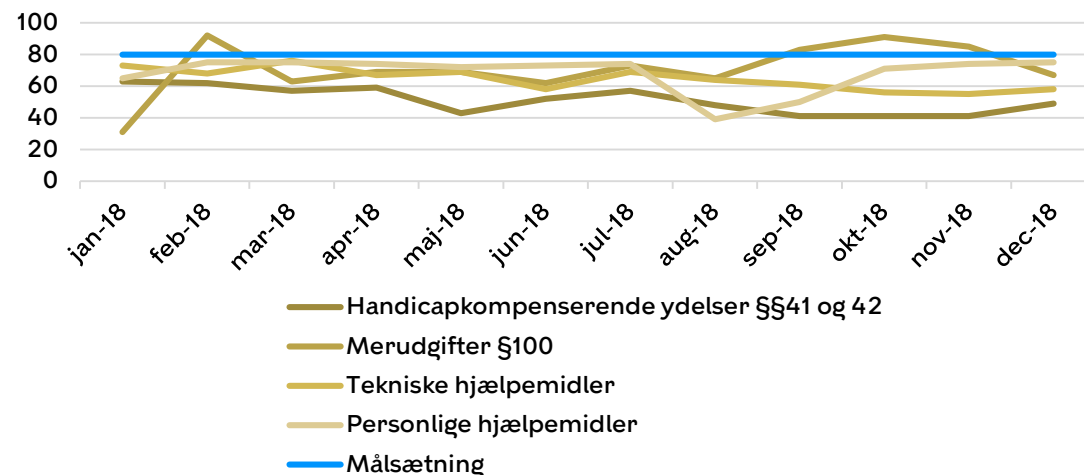
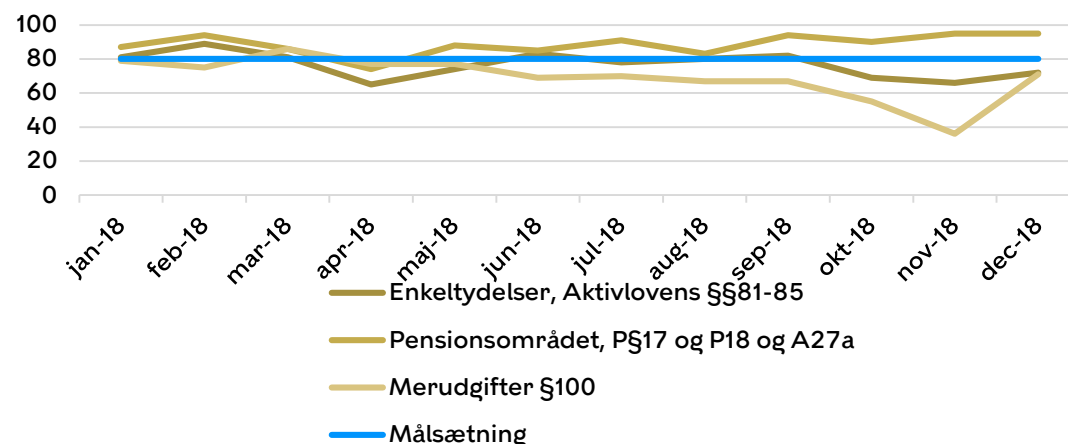


Diagram 17: Sagsfristoverholdelse BCV



Kilde: Data er trukket i SOFLIS d. 13. maj 2019.

*Sagsfristoverholdelsesprocenten for BCV og BCH er udregnet pba. de paragraffer, som fremgår af diagrammerne

Status på Socialtilsynet

Resultat: Der er ingen af Socialforvaltningens tilbud, der har fået påbud eller skærpet tilsyn fra Socialtilsynet i 2018, dog har Borgercenter Handicap modtaget påbud om skærpet tilsyn på to botilbud i starten af 2019. På ét af disse tilbud er påbuddet ophævet igen.

I 2017 fik tre af Socialforvaltningens tilbud påbud, hvoraf Strandviben i Borgercenter Handicap blev sat under skærpet tilsyn og herefter lukket. På den baggrund blev der åbnet to nye tilbud, der er godkendt af Socialtilsynet. Det andet påbud blev ophævet, da Sundbyhus i Borgercenter Voksne hyrede nattevagter, mens forvaltningen påklagede påbuddet til Spanager i Borgercenter Børn og Unge til Ankestyrelsen, der gav medhold, og Socialtilsyn Øst ophævede efterfølgende påbuddet.

Vurdering: Socialforvaltningen vurderer, at samarbejdet med Socialtilsynet og den faglige udvikling på de enkelte tilbud, som følger af socialtilsynsbesøg, generelt er blevet væsentligt styrket de seneste år. I 2018 har forvaltningen indledt et arbejde med mere systematisk brug af Socialtilsynets besøg og rapporter, således at bekymrende forhold i højere grad håndteres i tide. Arbejdet vurderes at have bidraget til, at der ikke er givet påbud til Socialforvaltningens tilbud i 2018.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 5

Tabellen viser en oversigt over antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn fra Socialtilsynet i 2018 fordelt på arbejdspladser under de fire borgercentre.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 6

Tabellen viser antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget enten påbud eller skærpet tilsyn fra 2016 til 2018

Tabel 5: Antal tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet i 2018

Borgercenter	Antal Socialforvaltningens tilbud, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet
Borgercenter Voksne	44
Borgercenter Børn og Unge	20
Borgercenter Handicap	27
I alt	91

Tabel 6: Antal tilbud med påbud og/eller skærpet tilsyn

Borgercenter	2016	2017	2018
Borgercenter Voksne	2	1	0
Borgercenter Børn og Unge	1	1*	0
Borgercenter Handicap	2	1	0
I alt	5	3	0

Kilde: Borgercenter Voksne, Borgercenter Børn og Unge samt Borgercenter Handicap.

Status på risikobaseret tilsyn af patientsikkerhed

Resultat: I perioden 1. januar 2018 til 31. december 2018 har Styrelsen for Patientsikkerhed gennemført 13 tilsynsbesøg i socialforvaltningen (der var ingen tilsyn i Borgercenter Hjemmepleje). Ingen af disse resulterede i påbud. Fire tilbud under Borgercenter Voksne er efterfølgende blevet placeret i kategori 0, hvilket betyder, at der ikke er problemer af betydning for patientsikkerheden. To tilbud under Borgercenter Voksne, fire tilbud under Borgercenter Handicap og tre tilbud under Borgercenter Børn og Unge er efterfølgende blevet placeret i kategori 1, hvilket betyder, at der er mindre problemer af betydning for patientsikkerheden. I de tilbud har tilsynet opstillet et antal henstillinger, tilbuddet har skulle opfylde. Ingen tilbud er blevet placeret i kategori 2, som bruges når der konstateres større problemer af betydning for patientsikkerheden eller kategori 3, som bruges når der konstateres kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden. I juni 2019 har Hjemmeplejecenter Nord i Borgercenter Hjemmepleje dog modtaget et påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed, Socialudvalget blev orienteret særskilt herom den 28. juni 2019.

Vurdering: Styrelsen for patientsikkerheds afgørelser efter tilsynsbesøg i 2018 på tilbuddene i Socialforvaltningen vurderes tilfredsstillende, da der ikke er placeret tilbud i kategori 2 eller 3, ligesom tilbuddene ikke har modtaget påbud. Socialforvaltningen har fokus på at anvende de udmeldte målepunkter, som Patienttilsynet har udmeldt, som læringspunkter for at sikre patientsikkerheden.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 18

Diagrammet viser antallet af sundhedsfaglige tilsynsbesøg i perioden 01.01.18 - 31.12.18 fordelt på arbejdspladser under de fire borgercentre i Socialforvaltningen. Kategori 0 betyder, at der ikke er problemer af betydning for patientsikkerheden. 1 betyder, at der er mindre problemer af betydning for patientsikkerheden, 2 betyder, at der er større problemer af betydning for patientsikkerheden og 3 betyder, at der er kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 19

Diagrammet viser en sammenstilling af de målepunkter, der ikke er opfyldt, på tværs af alle tilsynsbesøg. Det vil sige de opmærksomhedspunkter, som var årsag til, at tilbuddet blev placeret i kategori 1 og hvor der blev anmodet om handleplan.

Diagram 18: Sundhedsfaglige tilsyn 2018

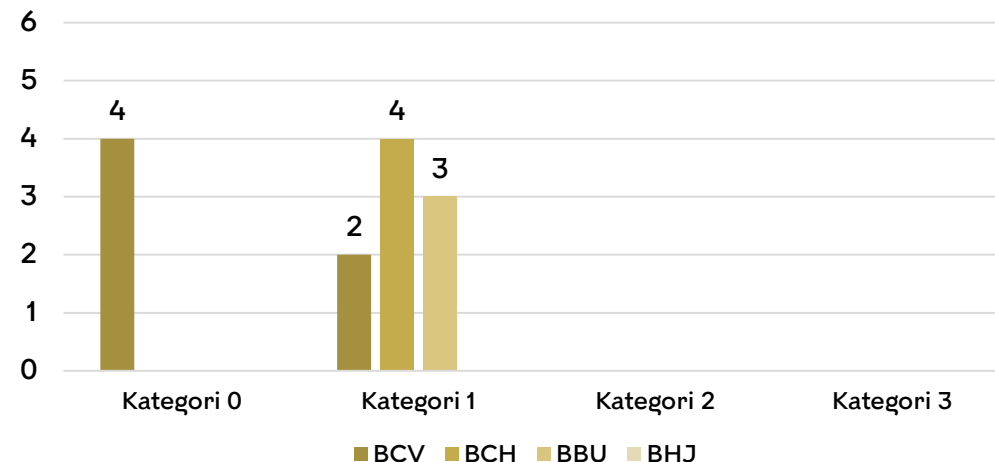
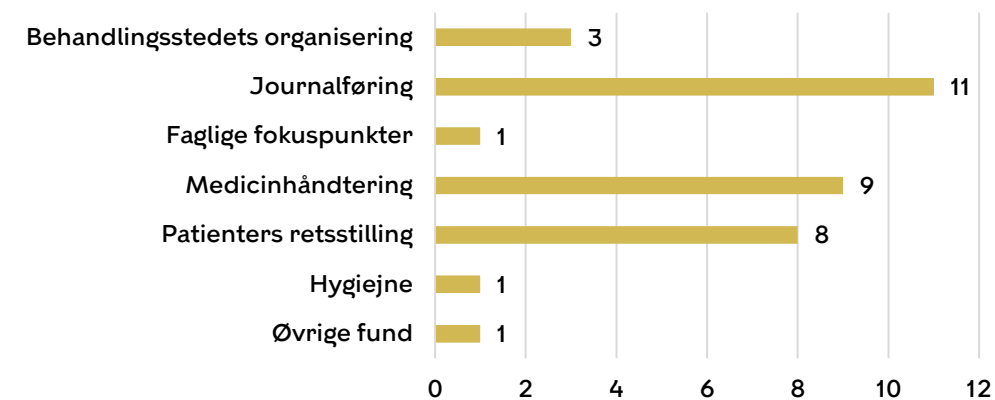


Diagram 19: Målepunkter, der ikke er opfyldt



Kilde: Data stammer fra Sundhedsenheden

Status på hjemmeplejeområdet

Konsulentvirksomheden BDO er tilsynsførende med den Sociale Hjemmepleje og foretager som led heri ét årligt tilsyn med både den kommunale leverandør og de to sideordnede private leverandører, Hjemmehjælpen A/S og Attendo. Socialudvalget blev orienteret om tilsynet med de to private leverandører for 2018 ved ledelsesinformation for første halvår af 2018.

Resultaterne på dette slide omhandler alene den kommunale leverandør af hjemmepleje. Tilsynet med de kommunale leverandører indebærer gennemgang af dokumentation, interview med ledelse og medarbejdere samt tilsynsbesøg hos borgere. Socialforvaltningen modtager efter tilsynet en tilsynsrapport med helhedsvurderinger for hvert hjemmeplejecenter.

Resultat: Som det fremgår af tabel 8, har hjemmeplejen i Hjemmeplejecenter Syd og hjemmesygeplejen i Hjemmeplejecenter Nord modtaget vurderingen "Fejl og mangler med risiko for borgerens helbred og autonomi", mens hjemmesygeplejen i Syd har modtaget vurderingen "Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for borgernes helbred og autonomi".

Vurdering: Der er konstateret en række kritisable forhold, herunder ift. medicin håndteringen, hvor der er konstateret dispenseringsfejl og efterdosering. Borgercenter Hjemmepleje har udfærdiget en handleplan som led i opfølgningen på 2018-tilsynet og de kritisable forhold og arbejder løbende på at forbedre de kritisable forhold.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 7 OG 8

Tabellerne viser helhedsvurderinger af den Sociale Hjemmepleje. I tilsynsrapporten skelnes mellem fem kategorier, 1) Særligt tilfredsstillende, 2) Godt og tilfredsstillende, 3) Fejl og mangler med risiko for borgerens helbred og autonomi, 4) Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for borgernes helbred og autonomi og 5) Alvorlig kritik.

Tabel 7: Tilsynsrapporter vedr. kommunale leverandører fra 2017

	Hjemmeplejen	Hjemmesygeplejen
Distrikt Amager	2. Godt og tilfredsstillende	3. Fejl og mangler med risiko for borgerens helbred og autonomi
Distrikt Midt	2. Godt og tilfredsstillende	3. Fejl og mangler med risiko for borgerens helbred og autonomi
Distrikt Nord	2. Godt og tilfredsstillende	3. Fejl og mangler med risiko for borgerens helbred og autonomi

Tabel 8: Tilsynsrapporter vedr. kommunale leverandører fra 2018

	Hjemmeplejen	Hjemmesygeplejen
Hjemmepleje-center Nord*	2. Godt og tilfredsstillende	3. Fejl og mangler med risiko for borgerens helbred og autonomi
Hjemmepleje-center Syd*	3. Fejl og mangler med risiko for borgerens helbred og autonomi	4. Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for borgernes helbred og autonomi

Kilde: Borgercenter Hjemmepleje

* Borgercenter Hjemmepleje foretog i foråret 2018 en omorganisering, hvor tre distrikter blev reduceret til to hjemmeplejecentre.

Klagesagsstatistik på myndighedsområdet

Resultat: Socialforvaltningen modtog i 2018 i alt 1567 realitetsklager (klager over selve afgørelsen). I 2017 var der tale om 1500 realitetsklager, dvs. en stigning fra 2017 til 2018 på ca. 4 %. Forvaltningen modtog i 2018 i alt 580 formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen). I 2017 var der tale om 444 formalitetsklager, dvs. en stigning fra 2017 til 2018 på ca. 31 %.

Klagerne (både realitets- og formalitetsklager) vedrører hyppigst overholdelse af tidsfristen, enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81-85, personlige hjælpemidler efter servicelovens § 112, tabt arbejdsfortjeneste samt merudgifter til børn og voksne med handicap efter servicelovens §§ 41-42 og 100. Det er områder med komplicerede lovregler og ydelser, der har afgørende betydning for borgerens økonomiske og sociale forhold.

I cirka 65 % af realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) har forvaltningen fastholdt afgørelsen. Borgerne har i cirka 20 % af sagerne fået helt eller delvist medhold i klagen. Når borgercentrene fastholder afgørelsen, eller borgerne får delvist medhold i klagen, sendes klagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen. For så vidt angår formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) har borgercentrene i cirka 23 % af klagerne ikke givet borgeren medhold i deres klage. Borgercentrene har i cirka 18 % af klagerne givet borgeren helt eller delvist medhold. I en række sager er formalitetsklagens udfald desværre ikke registreret, hvilket bliver undersøgt og afhjulpnet, således at der fremover sikres et endnu mere validt datagrundlag.

Vurdering: Socialforvaltningen arbejder løbende med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af realitets- og formalitetsklager, f.eks. opnormering af antal sagsbehandlere, bedre dialog med borgere via metoden Styrket Borgerkontakt, styrkelse af læringskulturen vha. refleksionsredskabet MiniFOKUS, mv.

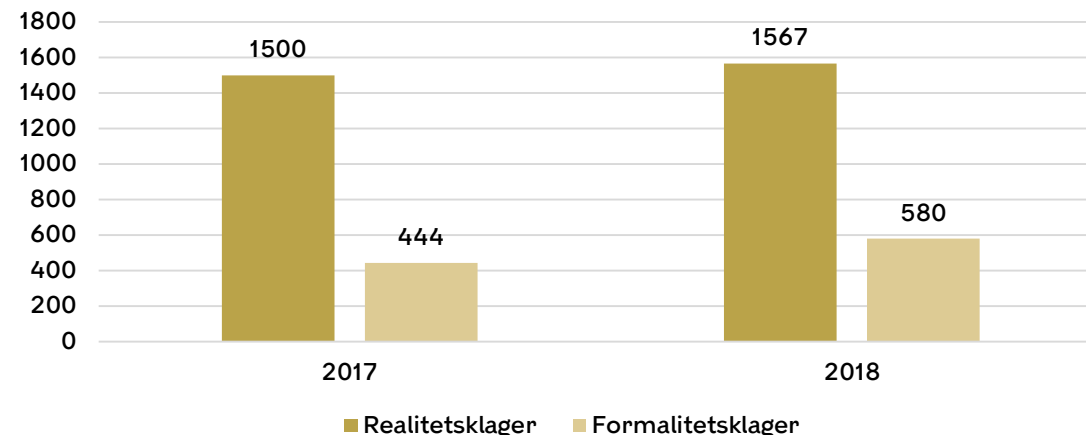
LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 20

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen i antallet af realitetsklager (klager over selve afgørelsen) og formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen). Der er alene tale om klager på myndighedsområdet og ikke klager vedrørende døgn- eller dagtilbud (udførerområdet).

LÆSEVEJLEDNING TABEL 9

Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 2018.

Diagram 20: Udvikling i antallet af realitets- og formalitetsklager



Tablet 9: Antal klager fordelt mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 2018

Borgercentre	Realitetsklager	Formalitetsklager
Borgercenter Børn og Unge	220	203
Borgercenter Handicap	804	179
Borgercenter Hjemmepleje	7	26
Borgercenter Voksne	536	172

Kilde: Data er trukket fra SOFLISTEST den 13. maj 2019. Der er en lille forskel i 2017-tallene mellem sidste og nuværende datatræk.

Ledelsestilsyn på statsrefusionsområdet

Resultat: I 2018 er 335 sager blevet kontrolleret. Der har været fejl i 3 sager, hvilket svarer til en fejlprocent på 1 pct. af de kontrollerede sager. De kontrollerede sager beløber sig til en samlet værdi på 2.263.524 kr., hvoraf der er sket berigtigelse for 1.734 kr., hvilket svarer til under 1 pct. (0,07 pct.) af det samlede kontrollerede beløb.

Vurdering: Socialforvaltningen finder resultatet for 2018 tilfredsstillende.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 21

Diagrammet viser udviklingen for andelen af afgørelser, der har en fejl med refusionsmæssig betydning, samt hvor stor en andel fejlen udgør af den samlede værdi. Resultatet vises for perioden 2014 til og med 2018.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 22

Diagrammet viser det samlede resultat for 2018, fordelt på lovmæssige områder.

Diagram 21: Udviklingen i andelen af fejl for 2018 med refusionsmæssig betydning for alle paragraffer

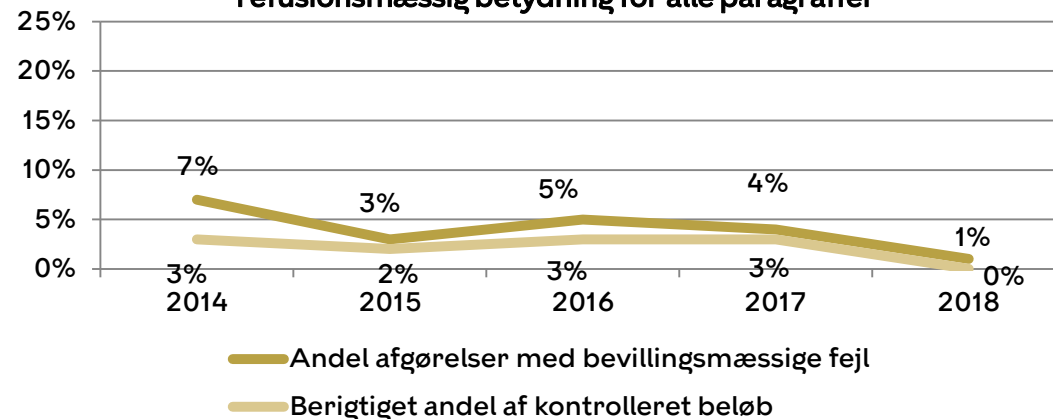
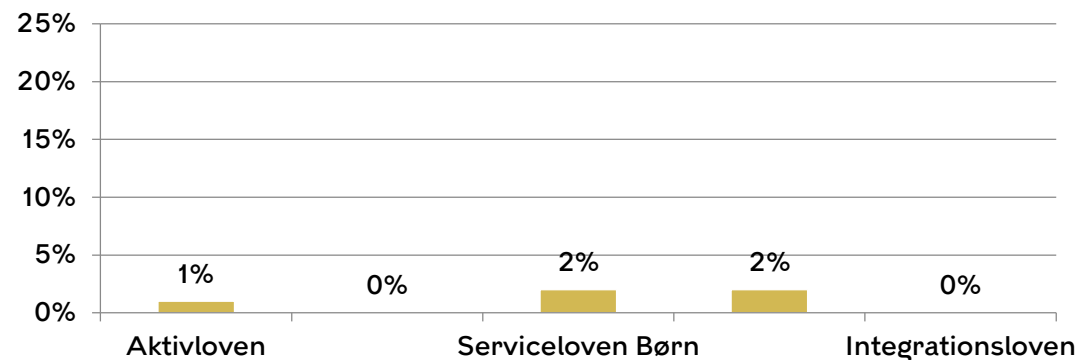


Diagram 22: Andelen af fejl med refusionsmæssig betydning for 2018 - fordelt efter område



Trivselsundersøgelsen 2019

Resultat: Trivselsundersøgelsen havde en høj svarprocent på 90 %, og generelt set giver Socialforvaltningens medarbejdere udtryk for både høj motivation og stort engagement. Medarbejderne er generelt stolte af deres arbejdsplads, og oplever i høj grad, at deres arbejdsopgaver er meningsfulde, og at de er tilfredse med kvaliteten, af det arbejde de udfører. Af de tre temaer, som korrelerer mest med medarbejdernes generelle motivation og trivsel, ses høje score på de to: Nærmeste leder (5,6) og Indhold i arbejdet (5,7) mens temaet indflydelse (4,8) ligger lavere. Ift. krænkende adfærd, har der været en stigning i andelen af medarbejdere, som har været udsat for vold og 'mobning, chikane eller diskriminerende handlinger', mens der er sket et fald i andelen af medarbejdere, der har været udsat for trusler om vold eller uønsket seksuel opmærksomhed.

Vurdering: Trivselsundersøgelsen for 2019 holder nogenlunde samme niveau som undersøgelsen i 2017, og vurderes overordnet set som et godt resultat. Det fremadrettede arbejde i forvaltningen vil have fokus på at fastholde det høje niveau for 'nærmeste leder/ledelse' og 'indhold i arbejdet' - og på at få udnyttet udviklingspotentialet i temaet 'indflydelse'. Nedbringelse af krænkende adfærd er et vigtigt fokusområde for forvaltningen, og der vil derfor fortsat være et fokus på dette i opfølgningen på trivselsundersøgelsen

LÆSEVEJLEDNING TABEL 10

Oversigt over de ti temaer i Trivselsundersøgelsen - og forvaltningens score på temagennemsnit, samt udviklingen siden seneste trivselsundersøgelsen i 2017 - svarskalaen går fra 1-7

Tabel 10: Oversigt over temagennemsnit samt historisk udvikling på SOF- og KK-niveau

	Socialforvaltningen	Københavns Kommune
Trivsel og motivation	5,5 (-0,1)	5,6 (+0,1)
Indhold i arbejdet	5,7 (0,0)	5,7 (+0,1)
Samarbejde om opgaven	5,4 (0,0)	5,5 (0,1)
Indflydelse	4,8 (0,0)	4,8 (+0,1)
Nærmeste leder	5,5 (+0,1)	5,6 (+0,1)
Ledelsen	5,5 (+0,1)	5,6 (+0,2)
Læring og udvikling	5,5 (-0,1)	5,5 (+0,1)
Håndtering af krav	5,6 (0,0)	5,5 (+0,1)
Fysisk arbejdsmiljø	4,5 (-0,1)	4,7 (+0,1)
Sundhedsfremme	4,6 (+0,1)	4,7 (+0,1)

Kilde: Data fra Trivselsundersøgelsen 2019 - bearbejdet af KfO