



10-11-2009

Sagsnr.
2009-109099

Dokumentnr.
2009-683665

Notat om den særlige sagstidsmåling nr. 2/2009

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 blev samtidig oplyst over for udvalget, at det var mest hensigtsmæssigt at udskyde sagstidsmålingen fra maj til september måned 2009 for handicapcentret med henblik på at kunne afdække effekten af den særlige indsats på handicapcentret.

Det kan oplyses, at Hjemmeplejevisitationen ligeledes deltog i den særlige sagstidsmåling nr. 2 for september måned 2009, da de i maj måned var i gang med implementering af det nye omsorgssystem, hvorfor måleresultatet for maj måned 2009 har været påvirket af den ressourcekrævende indsats i forhold til implementering af det nye IT-system. Målingen for september måned 2009 forventes derfor, at give et mere retvisende billede af overholdelsesprocenterne i Hjemmeplejevisitationen.

Tværgående Juridisk Enhed

Bernstorffsgade 17, 4 Sal
1592 København V

Telefon
3317 3394

E-mail
YE74@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009683038

www.kk.dk

Forvaltningen 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 fra den 14.-25. september 2009 gennemført målingen af overholdelse af sagsbehandlingsfrister og underretningspligten i Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen.

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 665 afgørelser, viser følgende:

- Socialforvaltningen har behandlet 555 af sagerne til tiden, svarende til 83 pct.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 22 kalenderdage.
- Der er foretaget skriftlig underretning af borgeren i 75 pct. af de tilfælde, hvor ansøgningerne ikke er afgjort inden fristens udløb, dvs. i 83 sager ud af 110 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 nr. 2/2009 med den særlige sagstidsmåling nr. 1/2009 for Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen. Måling nr. 1 blev gennemført fra den 23. februar til 6. marts 2009.

2.1. Overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Ved den særlige sagstidsmåling nr. 2/2009 blev der indberettet 665 afgørelser i perioden 14.-25. september 2009, hvoraf 555 er afgjort inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Dette svarer til en overholdelsesprocent på 83.

I tabel 1 er vist resultatet af den særlige sagstidsmåling nr. 1 og 2 for Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen.

Tabel 1. Den særlige sagstidsmåling nr. 1 og 2

	14.-25. september 2009	23. feb. – 6. marts 2009
Overholdelsesprocent alle sager*	83 pct.	67 pct.
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid**	22 dage	34 dage

* Generel overholdelsesprocent beregnes på baggrund af alle afgørelser truffet i måleperioden uanset ydelsestype for Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen.

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

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er faldet fra 34 dage i sagstidsmåling nr. 1/2009 til 22 dage i sagstidsmåling nr. 2/2009.

Overholdelsesprocenten er steget fra 67 pct. i sagstidsmåling nr. 1/2009 til 83 pct. i sagstidsmåling nr. 2/2009. Der er tale om en markant stigning i den generelle overholdelsesprocent i forhold til målet på 90 pct.

De 665 indberettede afgørelser er fordelt på 14 forskellige sagstyper. I 3 ud af de 14 sagstyper er overholdelsen under 80 pct. De tre sagstyper er: Kontant tilskud til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, støtte til bil - udskiftning og tekniske hjælpemidler.

For en af disse sagstypers vedkommende er der indberettet mere end 100 afgørelser: Tekniske hjælpemidler.

Under sagstidsmåling nr. 1/2009 var der 6 ud af 13 sagstyper, hvor overholdelsesprocenten lå under 80. Der kan konstateres, at forvaltningen overholder sagsbehandlingsfrister i langt større omfang end tidligere.

En sammenligning mellem sagstidsmåling nr. 1/2009 og sagstidsmåling nr. 2/2009 viser for tekniske hjælpemidler med mere end 100 afgørelser følgende:

Tabel 2. Overholdelsesprocent for sagsbehandlingsfrister fordelt på sagstyper med mere end 100 afgørelser vedrørende de særlige sagstidsmålinger nr. 1 og nr. 2 i 2009

Center	Sagstype	Overholdelsesprocent 14-25. september 2009	Overholdelsesprocent 23. feb. – 6. marts 2009
Handicapcenter København	Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning (56)	75,97 %	77,31 %

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

For sagstypen tekniske hjælpemidler er der indberettet 129 afgørelser, hvoraf de 98 er afgjort indenfor sagsbehandlingsfristen på otte uger. Der er således en overholdelsesprocent på 75,97, men under sagstidsmåling nr. 1/2009 var overholdelsesprocenten 77,31. Der er sket et lille fald i andelen af ansøgninger, der behandles til tiden. Til gengæld skal der dog tage højde for, at der er indberettede 10 afgørelser mere under sagstidsmåling nr. 2. Det bemærkes, at overholdelsesprocenten på 75,97 ligger i nærheden af kvalitetsmålet på 80 %.

Det vurderes, at det fortsatte arbejde med LEAN som sagsstyringssystem vil øge effektiviteten, reducere flowet og dermed sikre en bedre overholdelsesprocent.

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 665 afgørelser af Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen, hvoraf de 555 blev truffet inden for de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Der skulle dermed have været foretaget skriftlig underretning i 110 (665 – 555) sager. I alt er

der formelt givet skriftlig underretning til borgeren i 83 sager, svarende til 75,45 pct.

I sagstidsmåling nr. 1/2009 blev der underrettet i 11,43 pct. af Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationens sager.

Som det fremgår af tabel 3 nedenfor er der tale om en overholdelse af den skriftlige underretningspligt for hele Handicapcenter København på 75,49 pct. Der er i alt 25 tilfælde, hvor borgerne ikke er blevet skriftligt underrettet. Der henvises til pkt. 3 nedenfor om initiativer i den anledning. Der er stadig rum for forbedring i forhold til det lovgivningsmæssige krav om 100 pct.

Det skal bemærkes, at resultatet for den skriftlige underretningspligt er markant forbedret i forhold til den særlige sagstidsmåling nr. 1/2009, hvor resultatet var 11,22 pct. Resultatet er ligeledes væsentligt bedre end det samlede resultat for Socialforvaltningen for overholdelse af underretningspligten ved den årlige sagstidsmåling i maj 2009 (41 pct.).

Ligeledes er der tale om en markant stigning i overholdelsesprocenten for underretning af borgere i Hjemmeplejevisitationen fra 12,50 pct. under sagstidsmåling nr. 1/2009 til 75,00 pct. under sagstidsmåling nr. 2/2009. I 8 tilfælde har sagstidsfristen ikke kunne overholdes og borgerne burde have modtaget et underretningsbrev om, at afgørelsen først vil blive truffet efter tidsfristens udløb. I 2 ud af de 8 tilfælde har borgeren ikke modtaget en rettidig underretning fra Hjemmeplejevisitationen. Resultatet lever dermed ikke op til det lovgivningsmæssige krav om 100 pct., men resultatet er væsentlig bedre end det samlede resultat for Socialforvaltningen for overholdelse af underretningspligten ved den årlige sagstidsmåling i maj 2009 (41 pct.). Det bemærkes, at de 2 sager, der ikke rettidigt er sendt underretning i, begge er afgjort dagen efter sagsbehandlingsfristens udløb.

Det vurderes derfor, at Hjemmeplejevisitationens lave tal for udsendelse af underretningsbreve i måleperioden under sagstidsmåling nr. 1/2009 er afhjulpet, så borgerne i stort set 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 er indført et nyt omsorgssystem i Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation, som er tilføjet en funktionalitet, der sikrer udsendelse af underretningsbreve, såfremt de vedtagne sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes.

Tabel 3. Underretningspligt i forbindelse med den særlige sagstidsmåling nr. 1 og 2 i 2009 for alle afgjorte sagstyper i målingen

Center	Antal afgjorte sager nr. 2/2009	Antal sager, der ikke har overholdt sagsbehandlingsfrist nr. 2/2009	Antal afsendte underretninger til borgerne nr. 2/2009	Overholdelses-pct. for underretning 14-25. sep. 2009	Overholdelses-pct. for underretning 23. feb. – 6. marts 2009
Handicapcenter København	610	102	77	75,49 %	11,22 %
Hjemmeplejevisitationen	55	8	6	75,00 %	12,50 %
I alt	665	110	83	75,45 %	11,43 %

For de sagstyper, hvor der er indberettet mere end 100 afgørelser, er det særligt ansøgninger om udskiftning af personlige hjælpemidler, hvor der antalmæssigt 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 de særlige sagstidsmålinger nr. 1 og 2 i 2009

Center	Sagstype	Overholdelsesprocent for underretning 14-25. September 2009	Overholdelsesprocent for underretning 23. feb. – 6. marts 2009
Handicapcenter København	Personlige hjælpemidler, udskiftning	50,0 %	3,90 %

Tabellen ovenfor viser, at der på Handicapcenter København er sket en markant stigning i underretningen af borgere vedrørende ansøgninger om udskiftning af personlige hjælpemidler, men at der fortsat er rum til forbedring i forhold til det lovgivningsmæssige krav om 100 pct. I forhold til udskiftning af personligt hjælpemidler er borgerne i 8 tilfælde ikke blevet underrettet skriftligt ved manglende overholdelse af sagsbehandlingsfristen.

Den korte sagsbehandlingsfrist på 7 dage kombineret med et ofte stort antal modtagne ansøgninger om udskiftning af personlige hjælpemidler kan skabe et pres på driften, som gør, at fristen ikke kan nås. På

baggrund af tal fra februar - september 2009 estimerer forvaltningen, at der modtages 9.500 - næsten 10.000 – ansøgninger om udskiftning af personlige hjælpemidler om året. Forvaltningen overvejer, om der er grundlag for at ændre sagsbehandlingsfristen, men det kræver en nærmere analyse, før det eventuelt indstilles til Socialudvalgets beslutning.

3. Initiativer

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

3.1. Overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Tre sagsområder lever fortsat ikke op til overholdelsesprocenten på 80 - kontant tilskud til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, støtte til bil – udskiftning og tekniske hjælpemidler.

Initiativer - Overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Det er Handicapcentrets vurdering, at LEAN som arbejdsmetode understøtter væsentlige sagsbehandlingsskridt som overholdelsen af sagsbehandlingsfrister samt skriftlig underretning, hvis fristen ikke overholdes. Samtidig skaber LEAN grobund for en mere effektiv sagsbehandling, som på sigt skal resultere i, at flere ansøgninger behandles indenfor den fastsatte frist. Handicapcentret vil derfor fortsat anvende LEAN som arbejdsmetode.

Taskforcens indsats og Kvalitetssikringsenhedens arbejde på Handicapcentret vil ligeledes være med til at støtte op om og sætte 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.

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.

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.

3.2. Afsendelse af underretningsbreve til borgerne

Socialforvaltningen må konstatere, at afsendelse af underretningsbreve til borgerne, når sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes, ikke er tilfredsstillende på området for udskiftning af personlige hjælpemidler. Der henvises til tabel 4 ovenfor.

Initiativer - Underretning af borgerne

Overholdelsesprocenten i forhold til underretningen af borgerne ved overskridelse af sagsbehandlingsfrister lever ikke op til kravet om 100 procent, men resultatet for den skriftlige underretningspligt er markant forbedret i forhold til den særlige sagstidsmåling nr. 1/2009.

Handicapcenter København har oplyst, at de vil indskærpe kravet om underretningspligten generelt over medarbejderne.

Det er videre oplyst, at der er indført et nyt hjælpemiddelsystem i Socialforvaltningens Handicapcenter København, som blev iværksat i maj 2009. Nu er det 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.

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.

