


SOCIALUDVALGETS

ledelsesinformation for 1. halvår af 2019

November 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 eksternt vikarforbug	12
	Status på arbejdstilsynet	13



OVERHOLDELSE AF LOVGIVNING

	Behandlingsgarantien på stofmisbrugsområdet	14
	Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCH	15
	Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCV	16
	Status på socialtilsynet	17
	Status på risikobaseret tilsyn af patientsikkerhed	18



KVALITET I TILBUD & SAGSBEHANDLING

	Status på hjemmeplejeområdet	19
	Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager	20
	Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager	21
	Ledelsestilsyn på statsrefusionsområdet	22



Belægning på krisecentre og herbergområdet, inkl. købte pladser

Resultat: I 1. halvår af 2019 var den gennemsnitlige belægningsprocent for krisecentrene på 97 %, hvilket er en stigning i belægningen set ift. 2018. For herbergerne var belægningen 96 %, hvilket er en lille stigning ift. 2018.

Vurdering: Belægningen på herbergspladserne lå i starten af 2019 en smule højere, end ved samme tid sidste år. Flere tilbud oplever dog fortsat svingende søgning på herbergspladserne, og der er mange ind- og udskrivninger flere steder. For krisecentrene er der en stigning i belægningen, som dog er behæftet med en vis usikkerhed, da flere tilbud i løbet af 2019 ikke har fået registreret, at borgere er flyttet ud af tilbuddet, så de dermed stadig fremgår af belægningsstatistikken efter de er udskrevet og nye borgere er flyttet ind i stedet. Dette gør, at belægningstallene kan fremstå højere, end de reelt er. Endvidere lukkede Baltic ved udgangen af februar, hvor 11 pladser blev overført til Egmontgården, så kommunen nu råder over fire krisecentre.

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. Da to tilbud i 2019 har opsagt deres driftsoverenskomst med kommunen ses i diagram 2 et fald i københavnerne på kommunens tilbud og en næsten tilsvarende stigning i antallet af københavnerne på privat/udenbys tilbud. Derudover kan forvaltningen ikke selv fastlægge serviceniveau på private og udenbys tilbud. Endeligt arbejder Borgercenter Voksne på at få de enkelte tilbud til at skærpe deres registreringsprocedure for at mindske tilfældene, hvor allerede udskrevet borgere tælles med i belægningsstatistikkerne.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 1

Diagrammet viser den samlede belægningsprocent for alle københavnske krisecentre og herberger for perioden januar 2018 tom. juni 2019. 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 københavnerne, udenbys borgere på københavnske tilbud samt københavnerne, der opholder sig på private eller udenbys krisecentre og herberger. 2019-tallene er forventningen til helårspladser for 2019 beregnet på baggrund af det faktiske køb og salg der har været i 1. halvår 2019.

Kilde: SOFLIS, d. 14. august 2019 (diagram 1) og Borgercenter Voksne (diagram 2). Opgørelserne er lavet på baggrund af indberetninger fra de enkelte tilbud.

Diagram 1: Belægning på krisecentre og herberger for 2018 og 2019

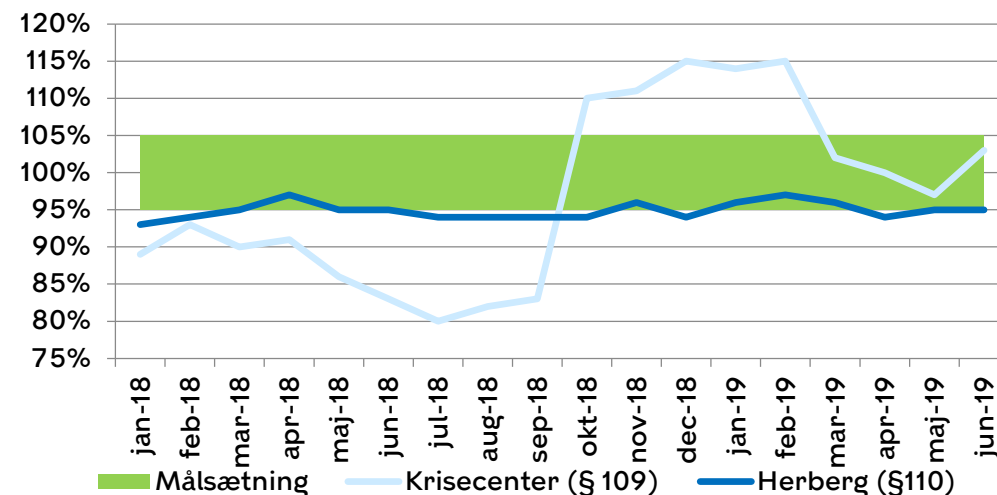
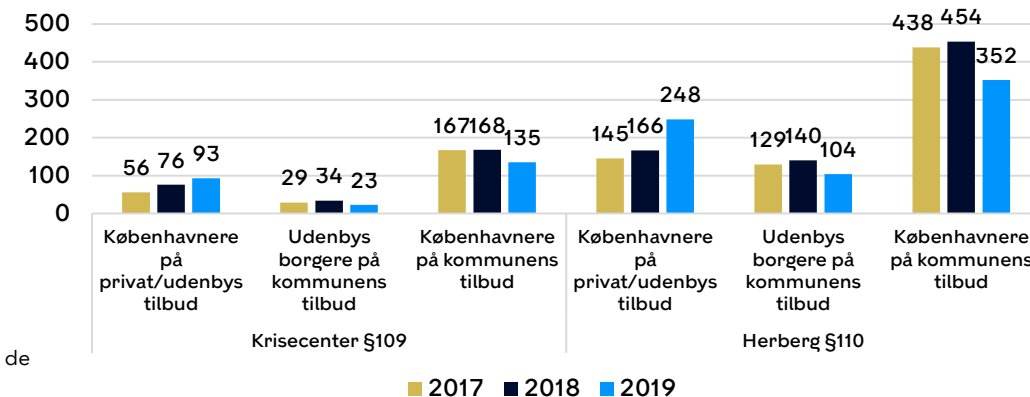


Diagram 2: Opholdsmønstret på krisecentre og herberger, målt i helårspladser for 2017, 2018 og 2019



Belægning på natcafeerne

Resultat: Den gennemsnitlige belægningsprocent for natcaféerne var i 2018 65 %, og i 1. halvår af 2019 har den gennemsnitlige belægningsprocent været på 80 %. Tilsammen har der gennemsnitligt været 93 sovende og 163 besøgende på natcaféerne pr. uge i 1. halvår af 2019.

Vurdering: På trods af den høje belægning kan Socialforvaltningen fortsat tilbyde en plads til hjemløse, der henvender sig med ønske om at overnatte, og der er endnu ikke afvist folk af pladsårsager.

Bemærkning: Der er i øjeblikket og har over den seneste periode af 2019 været høj belægning på natcafeerne. At belægningen samlet set fremstår under 100% er en følge af, at Mændenes Hjem reelt ikke rummer 30 sovepladser, da det har karakter af et natværested med et generelt højt antal besøgende, og et relativt lavt antal sovende, sammenlignet med de øvrige natcaféer.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 3

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

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 4

Diagrammet viser det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcaféerne i 1. halvår af 2019.

Diagram 3: Samlet belægning (antal overnattende) på københavnske natcaféer fordelt på uge i 2016-2019

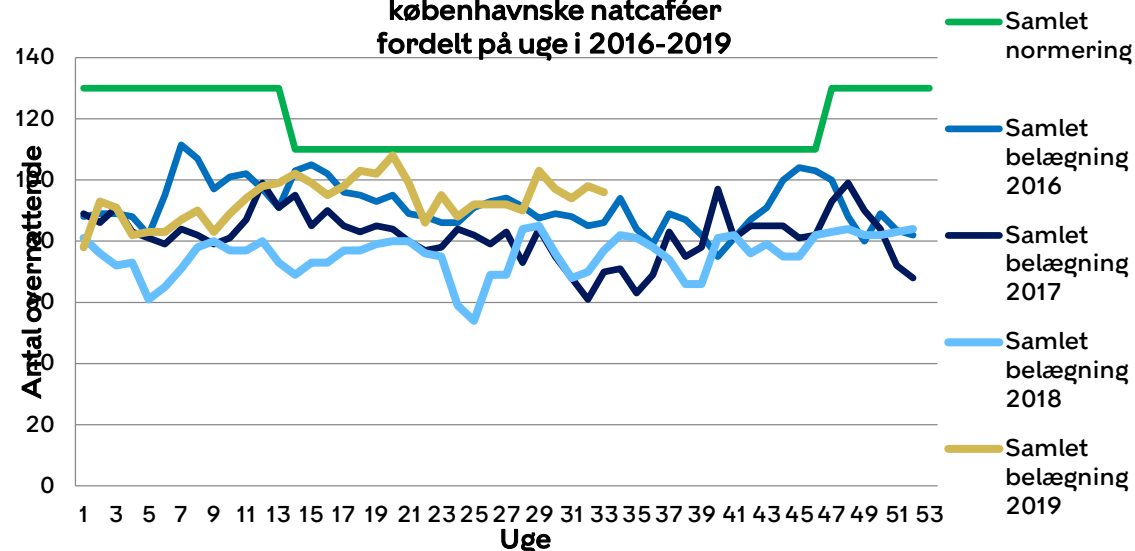
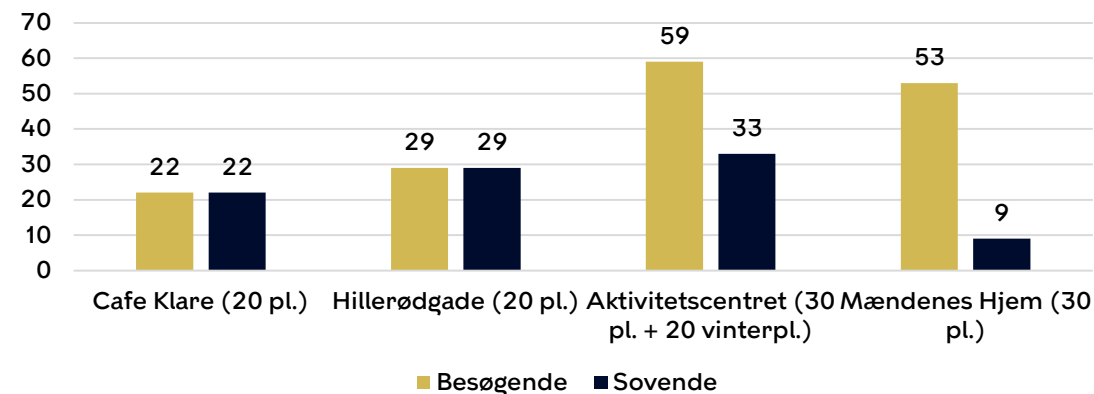


Diagram 4: Det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcaféerne



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 stigende i 1. halvår 2019 fra én beboer i januar 2019 til otte beboere i juni 2019.

Vurdering: Stigningen i antallet af borgere med ventetid over seks måneder i 1. halvår af 2019 skyldes primært et voksende behov for midlertidige botilbudspladser (§ 107), som ikke på nuværende tidspunkt kan rummes i den eksisterende kapacitet. Denne udfordring imødegås delvist af, at der primo 2020 åbner et nyt § 107-tilbud, som nogen af de ventende borgere er i målgruppen for. Niveauet er dog markant lavere end samme periode 2018. Borgercenter Handicap er derudover ved at undersøge mulighederne for en fremadrettet omlægning af kapaciteten, så den bedre matcher udviklingen i behov.

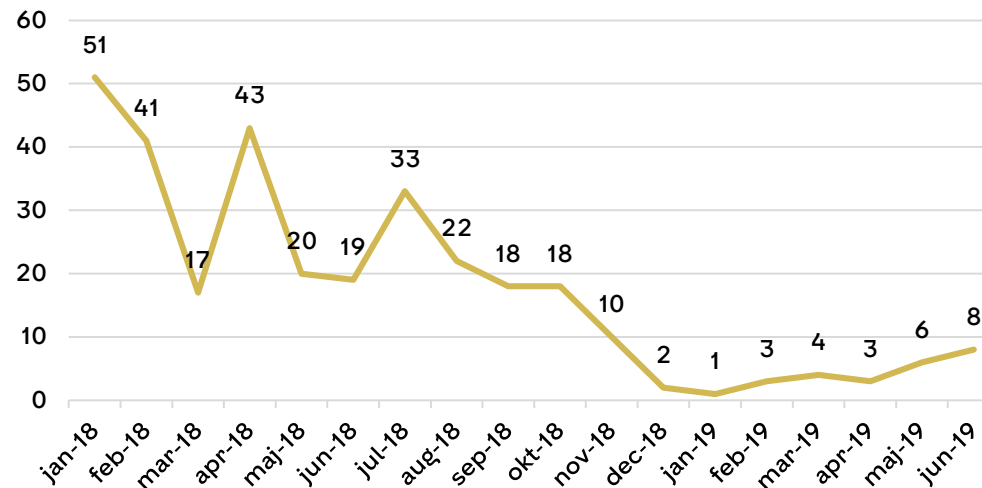
Socialforvaltningen arbejder fortsat med flere konkrete initiativer, såsom den ovenfor nævnte gennemgang af kapaciteten, for at sikre en fortsat afvikling af ventelisten til botilbud. Stigningen i antallet af borgere med ventetid over seks måneder i 1. halvår af 2019 viser et fortsat behov for indsatsen på området. Forvaltningen har fået midler i Budget 2019 til køb af pladser til borgere med handicap, der på tidspunktet for budgetforhandlingerne havde ventet over seks måneder, hvilket også har bidraget til arbejdet. Herudover er der fortsat fokus på rehabiliterende indsatser, der skal understøtte borgerne i at blive mere selvstændige og selvhjulpne, så behovet for botilbud derigennem mindskes.

Gennemsnitlig ventetid: Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på handicapområdet var i september 2019 6,3 måneder. Tallene kan ikke opgøres bagudrettet og er derfor fra en anden periode end diagram 5. 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 2019 til og med juni 2019. 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 og relevant plads.

Diagram 5: Antal borgere med handicap på venteliste til botilbud, der har ventet mere end seks måneder (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 et botilbud, har ligget på et højt niveau gennem hele 1. halvår af 2019. Antallet af ventende borgere med sindslidelse, er for alle måneder i 1. halvår af 2019 højere end 2018, især når der sammenlignes med samme periode i 2018, hvor antallet varierede fra 30-59 ventende borgere. På området for udsatte borgere er antallet af borgere, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud, steget fra 16 i januar 2019 til 21 i juni 2019, hvilket også er en del højere en samme periode i 2018.

Vurdering: Socialforvaltningen har gennem de seneste år arbejdet med flere konkrete indsatser til nedbringelse af ventelisterne til botilbud. Disse har dog ikke været tilstrækkelige til at nedbringe antallet af borgere med ventetid over seks måneder. Dette skyldes blandt andet en større omlægning af kapaciteten på det socialpsykiatriske område, hvori det bl.a. indgår at lade nogle pladser afvikle til fordel for andre/nye pladser, hvilket skaber et særligt pres på ventelisten, mens omlægningen står på. Socialforvaltningen har fået midler til køb af botilbudspladser til borgere, der på tidspunktet for forhandlingerne havde ventet mere end seks måneder, i Budget 2019 (sindslidende) samt i Overførselssagen for 2018-2019 (udsatte). Derudover er der fortsat fokus på rehabiliterende indsatser, der skal understøtte borgerne i at blive mere selvstændige og selvhjulpne, så behovet for botilbud derigennem mindskes. Det høje antal ventende viser et fortsat behov for en specifik indsats til nedbringelse af ventelisterne.

Gennemsnitlig ventetid: Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på psykiatriområdet var i september 2019 9,8 måneder, mens det på udsatteområdet var 10,2 måneder. Tallene kan ikke opgøres bagudrettet og er derfor fra en anden periode end diagram 6 og 7. 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 6

Diagrammet viser antallet af borgere med sindslidelse, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud fra januar 2019 til og med juni 2019. 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 og relevant plads.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 7

Diagrammet viser antallet af udsatte borgere, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud fra januar 2019 til og med juni 2019. 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 og relevant plads.

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

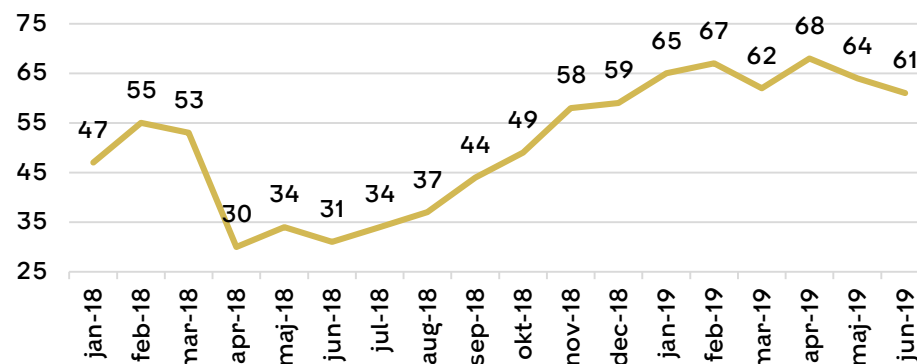
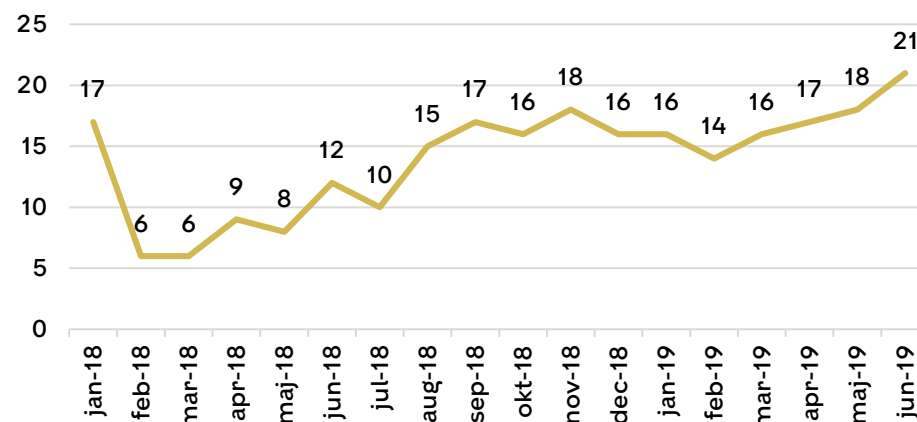


Diagram 7: Antal udsatte borgere på venteliste til botilbud, der har ventet i mere end seks måneder (nettoventende)



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 et fald i den gennemsnitlige ventetid. Siden 2014 har den gennemsnitlige ventetid ligget på ca. 200 dage på en bolig. Men i 2018 startede et fald, og ventetiden var i 1. halvår af 2019 på 124 dage i gennemsnit. Ventetiden for den enkelte borger afhænger af to ting: 1) betalingsevne og 2) hvor stor en bolig den enkelte har behov for. Ventetiden er dog aktuelt mindre afhængig af betalingsevne end tidligere. Dette skyldes primært en tilgang af ungdomsboliger i både 2018 og 2019. Herudover har der i 1. halvår 2019 også været en øget tilgang af mindre 2-rums boliger med lav leje. Diagram 9 viser, at antallet indstillede med en lav betalingsevne er svagt stigende efter et fald i 2017. Antallet af anviste er nogenlunde stabilt. Dog med en svag stigning i 1. halvår 2018. Dette skyldes primært, at der i foråret 2018 kom et øget antal billige ungdomsboliger til rådighed i forbindelse med indflytning i nye byggerier.

Vurdering: Det er en kendt problemstilling, at det i særlig grad er vanskeligt at tilbyde boligløsninger til de borgere, som har den laveste betalingsevne. Tilgang i form af ungdomsboliger (som enten skyldes nybyggeri eller at familieboliger ommærkes) gør en forskel for den del af målgruppen, som kan anvises til en ungdomsbolig. Ældre målgrupper med lav betalingsevne har dog behov for en lille og billig familiebolig. Disse bliver der løbende færre af, dels pga. udviklingen i lejepriser, dels pga. at små og billige familieboliger ommærkes til ungdomsboliger.

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 2014 til 1. halvår 2019. 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.

Diagram 8: Gennemsnitlig ventetid (dage)

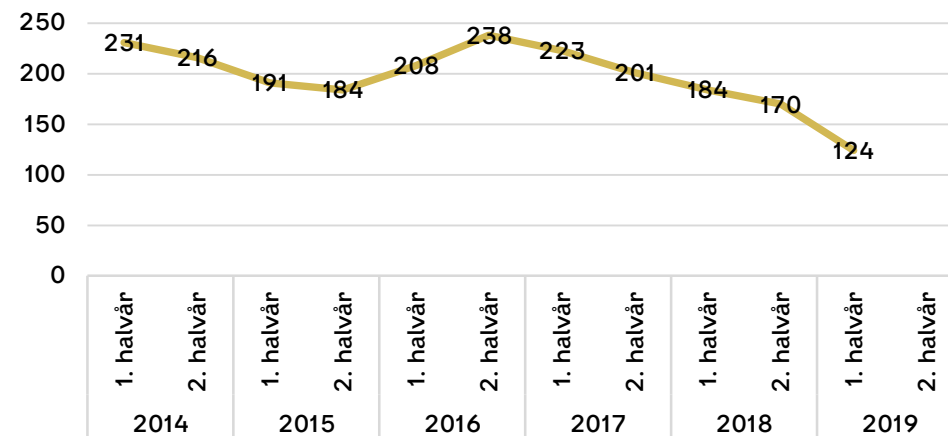
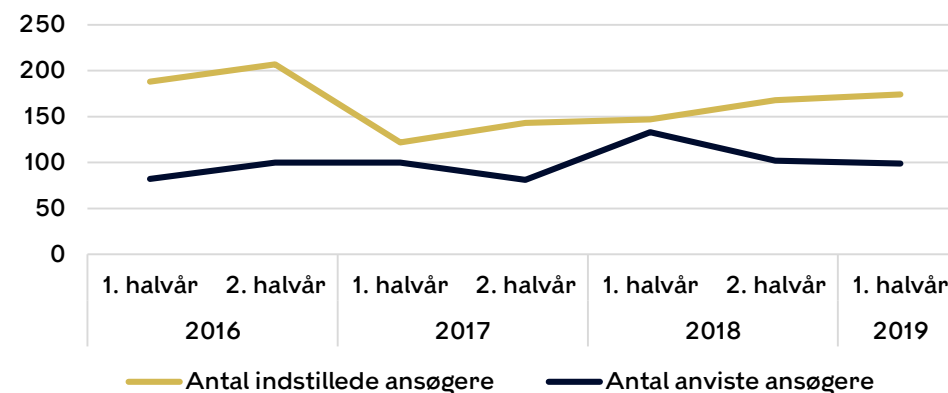


Diagram 9: udviklingen i antallet af enlige og familier, som hhv. indstilles og boliganvises. Her er alene vist ansøgere, der vurderes til at have en betalingsevne på højst 3.500 kr.



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. I 1. halvår af 2019 blev 886 husstande varslet udsat. Hvis ligeså mange varsles udsat i 2. halvår vil der komme i alt 1772 varslinger i 2019. I 2018 blev 266 udsættelser effektueret. Dette svarer til en andel på 13,9 %. I 1. halvår 2019 blev 151 udsættelser effektueret, svarende til en andel på 17 %.

Vurdering: Antallet af effektuerede udsættelser har overordnet været faldende siden 2011 og har de seneste år været nogenlunde konstant. Hvis der kommer et tilsvarende antal udsættelser i 2. halvår af 2019, vil det samlede antal udgøre en stigning i forhold til 2018 på 13,5 %. Dog var der sidste år et højere antal effektuerede udsættelser i 1. halvår.

Det store fald siden 2011 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 på sigt. Samtidig er der i regi af forebyggelse af ghetto-udpegninger sat et arbejde i gang om korrekt folkeregistrering, som også forventes at afsløre ulovlige fremlejer og dermed føre til udsættelser. Sådanne udsættelser kan imidlertid ikke forebygges.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 10

Diagrammet viser udviklingen i antallet af udsættelser i Københavns kommune for perioden fra 2011 til 1. halvår 2019.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 11

Diagrammet viser udviklingen i andelen af effektuerede udsættelser i det pågældende halvår i forhold til det samlede antal varsler om udsættelse, som Københavns Kommune har modtaget fra fogeden i perioden 1. halvår 2014 til 1. halvår 2019.

Diagram 10: Antal udsættelser Københavns Kommune

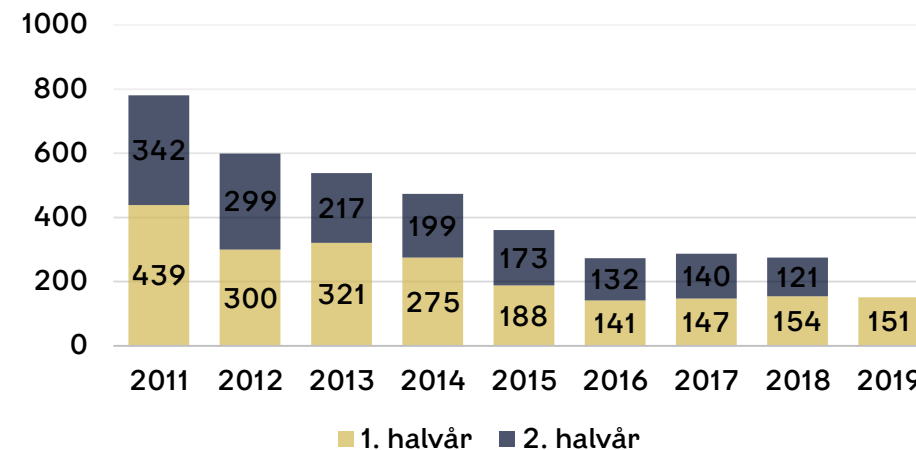
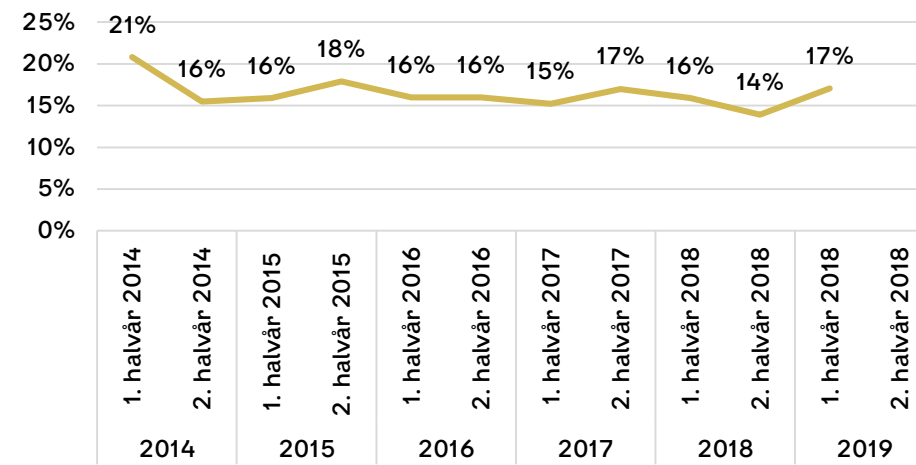


Diagram 11: Andel varslede udsættelser, der effektueres



Kilde: Data stammer fra Domstolsstyrelsen.

De særlige beskæftigelsesordninger

Resultat: Tabellen viser, at Socialforvaltningen i 1. halvår af 2019 oprettede nytteindsats, virksomhedspraktik og løntilskud svarende til 227 årsværk. Socialforvaltningen havde på opgørelsestidspunktet 152 borgere ansat i fleksjobstillinger.

Vurdering: Socialforvaltningen har i 1. halvår af 2019 arbejdet meget aktivt med de særlige beskæftigelsesordninger, i forhold til borgere som både har en sag i SOF og i BIF. Nogle borgere med årelang ledighed er via SOFs indsats blevet løftet ud i ordinær beskæftigelse, mens andre via praktikforløb på eksempelvis botilbud, har fået mulighed for at opleve, at de har ressourcer, og der måske også er en plads til dem i vores fællesskab.

De særlige beskæftigelsesordninger har ligeledes været en væsentlig bidragsyder til understøttelsen af den sociale hjemmepleje. Dette er sket i form af ordinære løntilskud og ordinære praktikforløb.

I forhold til fleksjob er det tydeligt, at den centralt styrede indsats er til gavn for både borgere og enheder, idet rekrutteringsomkostningerne er nedbragt.

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. På lidt længere sigt, vil det være muligt at indtænke de særlige beskæftigelsesordninger i forhold til en centralt styret rekrutteringsunderstøttelse.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 1

Tabellen viser det opnåede resultat i 2018, resultat for 1. halvår 2019, prognose for det samlede resultat 2019, samt de fastsatte kvotemål for 2019.

Kilde: Status opgørelse fra BIF juli 2019

Tabel 1: Status for de særlige beskæftigelsesordninger

	Resultat 2018	Resultat 1. Halvår 2019	Prognose 2019	Måltal for 2019
Nytteindsats, virksomhedspraktik og Løntilskud (årsværk)	275	227	300	243
Fleksjob (personer)	157	152	163	161

Status på vold og trusler

Resultat: Der er ingen signifikant udvikling i 1. halvår 2019 i antallet af registrerede hændelser med vold og trusler om vold, som har medført fravær. Der er sket en mindre stigning i antallet af registrerede hændelser, som ikke har medført fravær sammenlignet med 2. halvår 2018.

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 til udgangen af 2019. I 2018-2021 er 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 der er sat en række indsatser i gang for at nedbringe antallet af ulykker.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 2

Tabellen viser det gennemsnitlige antal af medarbejdere i SOF fra 2. halvår 2016 til 1. halvår 2019, da antallet af vold og trussels-hændelser, bør ses i lyset af hvor mange medarbejdere, der er i forvaltningen. Som det fremgår af tabellen er variationen i antal medarbejdere ca mellem 50-100 personer gennem hele perioden.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 12 OG 13

Diagrammerne viser registrerede hændelser med vold eller trusler om vold der hhv. har medført og ikke har medført sygefravær hos medarbejderen. Diagrammerne viser perioden 2. halvår 2016 til 1. halvår 2019

Kilde: Data stammer fra Safetynet – trukket d. 10. september 2019. Det er ikke obligatorisk at indberette om en hændelse karakteriseres som vold eller trusler. 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 registreringspraksis. Socialforvaltnings politik er, at alt skal indberettes, og forvaltningen arbejder løbende med indberetningskulturen. Hændelser, der medfører fravær, antages at have mindre udsving i indberetningsprocenten og er derfor mere pålidelig til statistikbrug. Data i diagram 12 og 13 er dynamiske, da der ikke findes en forfaldsdato for at indberette arbejdsulykker. Derfor kan data variere en anelse mellem indstillinger og orienteringer.

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

Gns. antal medarbejdere i SOF	1. halvår	2. halvår
2016		8.046
2017	8.119	8.162
2018	8.169	8.149
2019	8.049	

Diagram 12: Vold og trusler med fravær

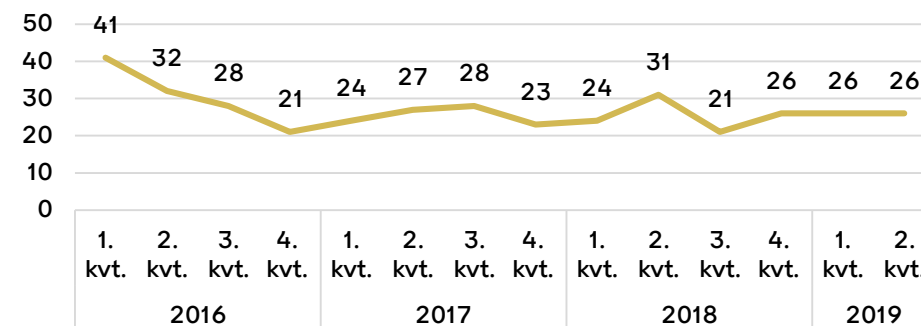
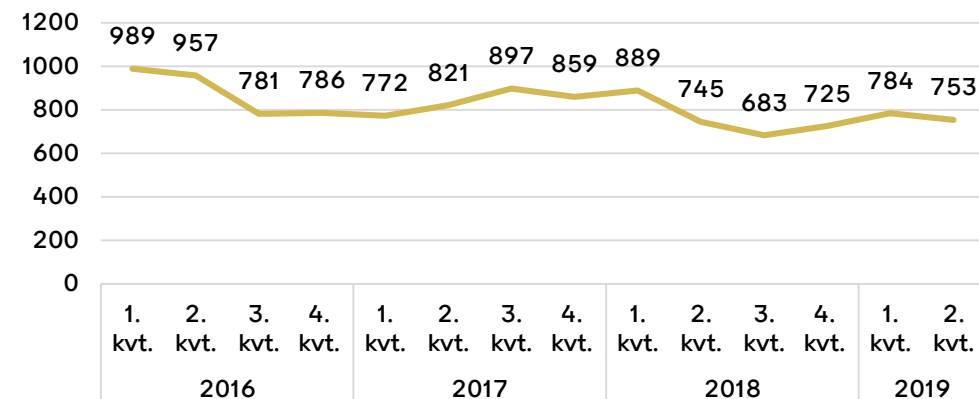


Diagram 13: Vold og trusler uden fravær



Status på sygefravær

Resultat: Prognosen for sygefraværet i 2019 er i øjeblikket 12,1 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat, hvilket er 0,6 dagsværk mindre end årsresultatet for 2018. Prognosen er dog fortsat højere end i 2017. Måltallet for både 2018 og 2019 er 11,0.

Vurdering: Socialforvaltningen har arbejdet målrettet med at nedbringe sygefraværet, og derfor er det tilfredsstillende, at sygefraværet er faldet. Forvaltningen er dog stadig langt fra måltallet særligt i hjemmeplejen. Socialforvaltningen er i gang med at implementere de administrative fællesskaber på HR-området, som skal professionalisere og styrke systematikken i den almindelige sygefraværshåndtering – med fokus på forebyggelse, opfølgning og fastholdelse. Derudover fastholdes fokus på ledelsesopfølgning af sygefravær.

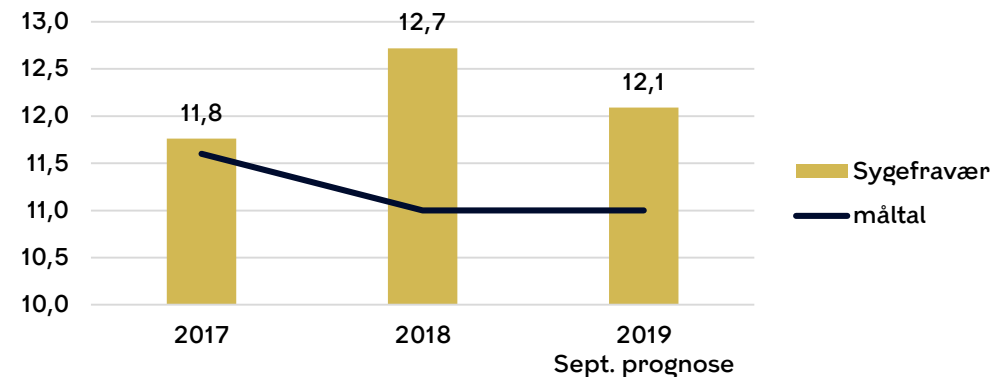
LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 14

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.) findes ikke et samlet tal for de centrale enheder.

Diagram 14 - udviklingen i sygefraværet i SOF



Tabel 3: Status på sygefraværet i SOF

Områder	Prognose (sept 2019) Fraværsdagsværk pr fuldtidsansat 2019	Måltal 2019
Borgercenter Handicap	12,9	11,3
Borgercenter Voksne	13,1	11,0
Borgercenter Børn og Unge	9,5	9,8
Borgercenter Hjemmepleje	19,4	15,1
Socialforvaltningen	12,1	11,0

Kilde: Begge opgørelser er lavet på baggrund af tal fra Ledelsesinfo Personale trukket 10 september 2019.

Status på eksternt vikarforbrug

Resultat: Udviklingen i udgifter til eksternt vikarforbrug i Socialforvaltningen har, med undtagelse af et mindre fald i 2017, været stigende fra 2014 til 2018. I 2018 var det samlede forbrug på knap 73 mio. kr.

I 1. halvår af 2019 var det samlede eksterne vikarforbrug i Socialforvaltningen lavere end 1. halvår 2018, udgifterne var dog stigende i Borgercenter Børn og Unge og Borgercenter Handicap.

Borgercenter Hjemmeplejen har, på trods af et fald i udgifter mellem første halvår 2018 og 2019, et væsentlig højere vikarforbrug end resten af borgercentrene, og udgør over halvleden af det samlede forbrug i Socialforvaltningen.

Vurdering: Forvaltningen noterer sig, at vikarforbruget i første halvår er faldet en smule.

Der er mange årsager til, at det er nødvendigt at bruge eksterne vikarer. Forvaltningen har dog et stort fokus på, at brugen af eksterne vikarer ikke må gå ud over den faglige kvalitet og service, som borgerne skal have.

En stor del af forbruget af eksterne vikarer i Socialforvaltningen, genereres af enheder, som er i en eller anden form for organisatorisk eller faglig udfordring. Dette er med til at forklare, hvorfor forbruget falder og stiger på tværs af borgercentrene. Derudover er det eksterne vikarforbrug også et udtryk for, at enhederne lokalt skal kunne opretholde en tilfredsstillende drift, på trods af rekrutteringsudfordringer og sygefravær.

Bemærkning: Eksterne vikarer dækker over vikarer, som Socialforvaltningen hyrer ind fra eksterne vikarbureau. Disse tal dækker således ikke fasttilknyttede vikarer, barselsvikarer, 14 dages lønnede og jobrotation.

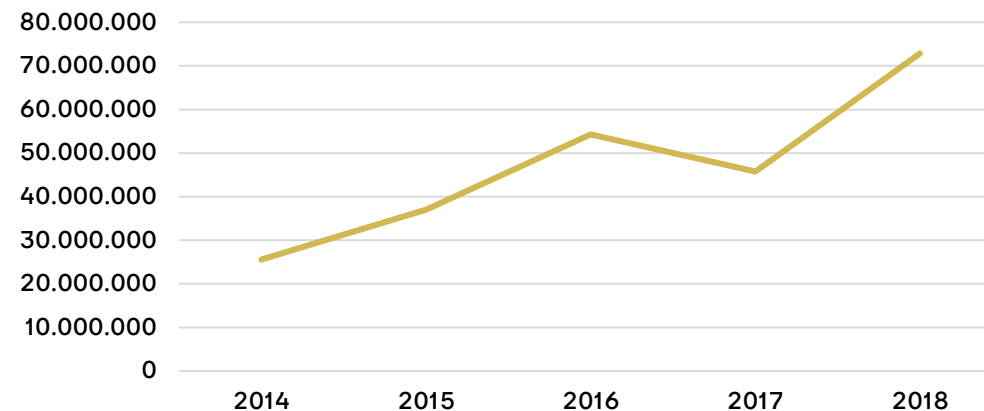
LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 15

Diagrammet viser udviklingen i udgifter til det eksterne vikarforbrug for hele SOF fra 2014 til 2018.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 4

Tabellen viser det eksterne vikarforbrug fordelt på borgercentre 1. halvår 2018 og 1. halvår 2019. Overgangen til kvantum i april 2017, har betydet at nogle udgifter blev konverteret efter 1. halvår 2017. Derfor indgår 2017 ikke i tabellen.

Diagram 15 Udvikling i udgifter til eksternt vikarforbrug i SOF (hele kr. 2019 PL)



Tabel 4: Udgifter til eksternt vikarforbrug fordelt på borgercentre 1. halvår 2018 og 2019 (hele kr. 2019 PL)

	1. halvår 2018	1. halvår 2019
Borgercenter Børn og Unge	159.152 kr.	778.125 kr.
Borgercenter Handicap	8.369.099 kr.	9.834.353 kr.
Borgercenter Hjemmepleje	21.888.164 kr.	20.414.520 kr.
Borgercenter Voksne	4.864.195 kr.	3.559.081 kr.
Socialforvaltningen	35.280.611 kr.	34.586.079 kr.

Kilde: Kvantum november 2019

Status på arbejdstilsynet

Resultat: I perioden 1. januar 2019 til og med 30. juni 2019 har Arbejdstilsynet truffet 39 endelige afgørelser på arbejdspladser i Socialforvaltningen, heraf ét om strakspåbud, syv om påbud, nul om rådgivningspåbud, ét om afgørelse uden handlepligt, syv om vejledning, tre om ingen overtrædelse og 20 om grøn smiley. Til sammenligning traf Arbejdstilsynet i samme periode i 2018 42 endelige afgørelser på arbejdspladser i Socialforvaltningen, heraf tre om strakspåbud, to om påbud, nul om rådgivningspåbud, fire om afgørelse uden handlepligt, 10 om vejledning, to om ingen overtrædelse og 21 om grøn smiley.

Vurdering: Socialforvaltningen arbejder aktivt med at styrke sundheden og sikkerheden på forvaltningens arbejdspladser. Socialforvaltningen arbejder ligeledes med at forebygge og nedbringe antallet af arbejdsulykker på forvaltningens arbejdspladser. Alle arbejdspladser i Socialforvaltningen kan få et før-tilsynsbesøg af Arbejdsmiljø København, hvis de ønsker det, inden Arbejdstilsynet kommer på besøg.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 5

Tabellen viser antallet af afgørelser fra Arbejdstilsynet fra 1. januar 2019 t.o.m. 30. juni 2019 fordelt på arbejdspladser under de fire borgercentre i Socialforvaltningen

Tabel 5: Oversigt over arbejdstilsynssager på arbejdspladser i Socialforvaltningen fordelt på borgercentrene i 1. halvår af 2019

	Straks-påbud	Rådgivnings-påbud	Påbud	Afgørelse uden handlepligt	Vejledning	Ingen overtrædelse	Grøn smiley	Total
BCV	1	0	3	0	2	1	6	13
BBU	0	0	2	0	1	0	3	6
BCH	0	0	2	1	3	1	10	17
BHJ	0	0	0	0	1	1	1	3
Centrale enheder	0	0	0	0	0	0	0	0
I alt	1	0	7	1	7	3	20	39

Kilde: Data stammer fra Kontoret for Organisationsudvikling.

Behandlingsgarantien på stofmisbrugsområdet

Resultat: I 1. halvår af 2019 henvendte 521 borgere sig med ønske om stofbehandling. Af dem fik 497 iværksat behandling inden for behandlingsgarantien, svarende til 95 pct.

Vurdering: Socialforvaltningen finder målopfyldelsen på 95 pct. i 1. halvår af 2019 tilfredsstillende, set i lyset af, at de sidste 5 pct. indgår i kategorien "uoplyst". Dermed er ingen borgere registreret med en behandlingsopstart, der først er iværksæt efter den fastsatte behandlingsgaranti på 14 dage.

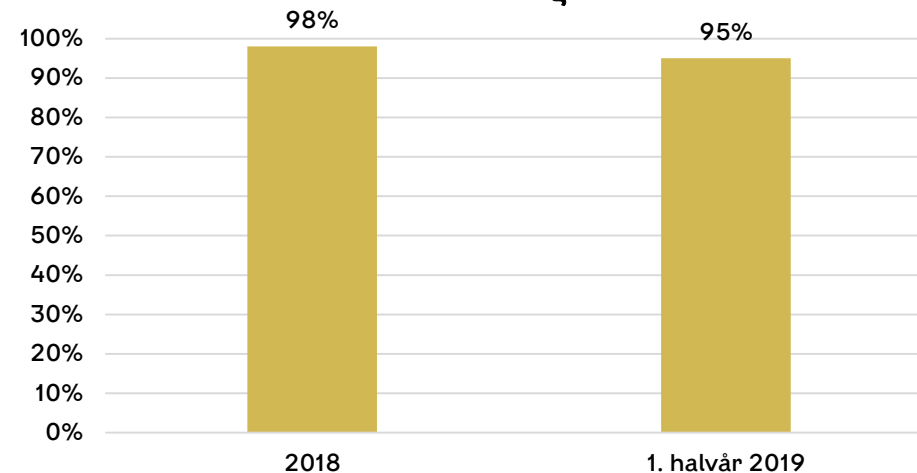
Bemærkning: Behandlingsgarantien indebærer, at kommunen er forpligtet til at iværksætte behandling senest 14 dage efter, at en borger har henvendt sig med ønske om at komme i stofbehandling.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 16

Diagrammet viser andelen af borgere, der blev indskrevet i behandling inden for behandlingsgarantien i 2018 og 1. halvår i 2019. I beregningen indgår gruppen "uoplyst". Hvis denne borgergruppe trækkes ud af statistikken stiger andelen af borgere, der blev indskrevet indenfor behandlingsgarantien til 100 pct. i 1. halvår af 2019. Kategorien "uoplyst" anvendes, når der ikke er registreret oplysning om dato for iværksat behandling. Det kan fx være, når en borger forlader behandlingen, før den egentlig er startet op.

Kilde: Borgercenter Voksne

Diagram 16: Målopfyldelse, behandlingsgaranti - stofmisbrug



Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCH

Resultat: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister er et af udvalgets tegn på succes under målet "En helstøbt og langsigtet løsning". I 1. halvår af 2019 viser tallene, at den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocenten ligger på 61 % i Borgercenter Handicap (BCH)*. På samtlige områder ligger borgercentret under målsætningen. Prognosen viser, dog med nogen usikkerhed, at Borgercenter Handicaps samlede sagsfristoverholdelsesprocent forventes at ligge på 80,5% ved udgangen af 2019, og vil dermed befinde sig på et acceptabelt leje.

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 var stigende i 2018, og har ligget på et tilsvarende højt niveau i 1. halvår af 2019. Som grafen viser, ses der dog en positiv udvikling for personlige hjælpemidler i årets første fire måneder, samt tekniske hjælpemidler for hele perioden, 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, har bidraget til at få nedbragt mængden af sager som afventer sagsbehandling, og har begyndende positiv afsmitning på sagsbehandlingstiderne.

Bemærkning: Bilag 2 viser et flowchart af sagsforløbet for ansøgning af personlige hjælpemidler i BCH, en sagstype, der svarer til 50 % af BCHs afgørelsesområde. Processen forudsætter, at tredjemands oplysninger kan indhentes indenfor 10-12 dage, samt at partshøring kan ske indenfor 10-12 dage. Hvis én af disse processer skrider, eller hvis borgeren er undtaget elektronisk post, holder sagsbehandlingstiden ikke.

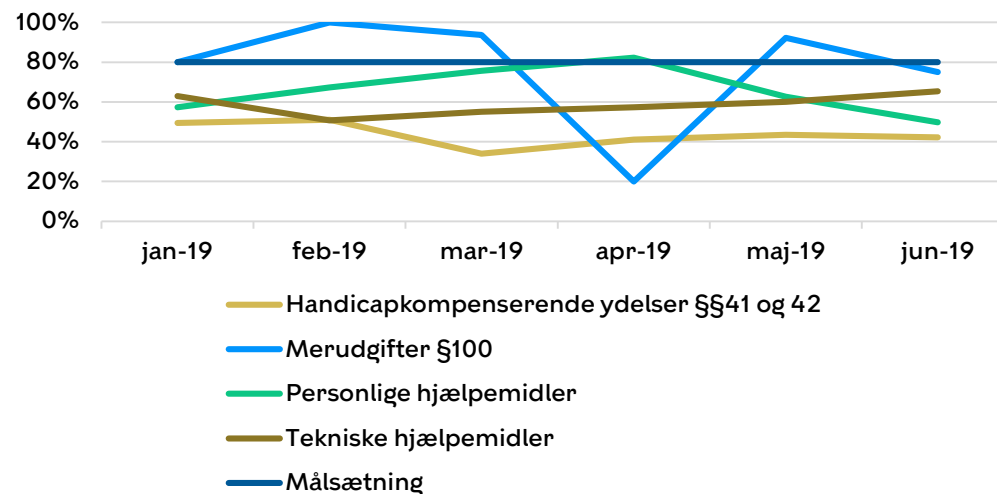
LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 17

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.

Kilde: Data er trukket i SOFLIS d. 14. august 2019.

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

Diagram 17: Sagsbehandlingsfrister, BCH



Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCV

Resultat: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister er et af udvalgets tegn på succes under målet "En helstøbt og langsigtet løsning". I 1. halvår af 2019 viser tallene, at den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocenten ligger på 63 % i Borgercenter Voksne (BCV)*. Pensionsområdet når målsætningen om de 80 %. På de øvrige områder ligger borgercentret under målsætningen.

Vurdering: Udfordringerne på enkelttydelsesområdet i BCV skyldes hovedsageligt, at der i en længere periode i 2018 ikke var balance mellem antallet af indkomne ansøgninger og antallet af trufne afgørelser. Det har betydet, at der ved årets start var oparbejdet en sagsbeholdning på ca. 1.000 ansøgninger, hvilket er ca. 200 ansøgninger mere end der kan håndteres inden for tidsfristen (det såkaldte driftsleje). Der er derfor ved udgangen af 1. halvår 2019 udarbejdet en handleplan. I handleplanen er der fokus på driftsledelse, kapacitet til sagsbehandling, tilførsel af ressourcer fra andre områder til sagsbehandlingen, produktivitet på sagsbehandler- og gruppeniveau, nedbringelse af sygefravær, øget trivsel, mulige forenklinger i arbejdsgangene, bedre digital understøttelse og brug af robotløsninger. Forvaltningen forventer, at handleplanen vil føre til, at sagsbehandlingsfristerne igen kan overholdes i mindst 80 % af sagerne ved udgangen af 2019.

Udfordringerne på merudgiftsområde skyldes hovedsageligt, at ansøgningerne er langt mere komplicerede end tidligere. De kræver derfor mere sagsbehandlingstid og langt flere ressourcer. På nuværende tidspunkt er der en sagsbeholdning på ca. 70 sager, hvor ca. halvdelen har overskredet sagsfristen. Det beregnede driftsleje, hvor der er balance mellem ansøgninger og afgørelser ligger på 45 sager. Derfor tilføres ekstraressourcer til gruppen i form af to studentermedhjælpere. Derudover udarbejdes en kapacitetsanalyse, der skal vise ressourcebehovet i gruppen. BCV overvejer desuden at tilknytte en lægekonsulent til sparring på området, hvilket kan afhjælpe på sagsbehandlingstiden i de komplicerede sager. Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt at vurdere, hvornår sagsbehandlingsfristerne kan overholdes i mindst 80 % af sagerne, da dette afhænger af muligheden for at tilføre ressourcer til området.

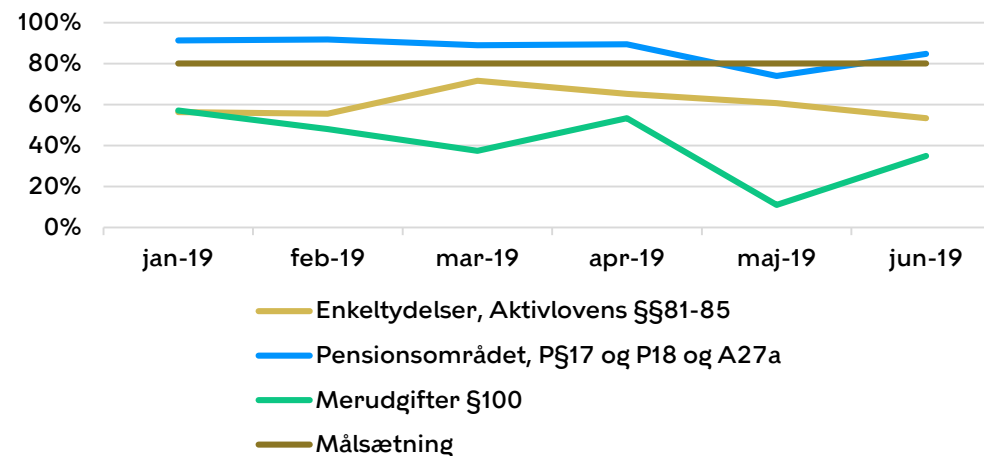
LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 18

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.

Kilde: Data er trukket i SOFLIS d. 14. august 2019.

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

Diagram 18: Sagsbehandlingsfrister, BCV



Status på Socialtilsynet

Resultat: For tre af Borgercenter Handicaps tilbud er der truffet afgørelse om skærpet tilsyn med påbud fra Socialtilsynet i 1. halvår af 2019, henholdsvis Arenahuset, Viben og Musvågevej. For Arenahuset blev påbuddene opfyldt med det resultat, at det skærpede tilsyn blev ophævet i maj 2019. Herefter gennemførte tilsynet et nyt tilsynsbesøg i august 2019, hvorefter tilsynet har truffet afgørelse om, at Arenahusets godkendelse ophører. På den baggrund er processen med at oprette to nye tilbud på samme adresse som Arenahuset påbegyndt. Viben fik ligeledes skærpet tilsyn med påbud. Påbuddene er nu opfyldt, hvorfor det skærpede tilsyn er ophævet. Musvågevej fik påbud i maj 2019, som blev ophævet. Herefter har Musvågevej fået skærpet tilsyn med påbud i november 2019.

I 2018 modtog ingen af Socialforvaltningens tilbud påbud eller skærpet tilsyn. I 2017 fik tre af Socialforvaltningens tilbud påbud, hvoraf Strandviben i Borgercenter Handicap også blev sat under skærpet tilsyn og herefter lukket. På den baggrund blev der åbnet to nye tilbud, der er godkendt af Socialtilsynet. Påbuddet på Sundbyhus i Borgercenter Voksne blev ophævet, da der blev hyret nattevagter. Forvaltningen påklagede det tredje tilbud med påbud (Spanager i Borgercenter Børn og Unge) til Ankestyrelsen, der gav medhold, og Socialtilsynet 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 de tre tilbud, der har modtaget påbud i 1. halvår af 2019, har Socialtilsynet konstateret større udfordringer med driften. Det har affødt en omfattende indsats mod at bringe de berørte forhold i orden og dermed sikre kvaliteten i tilbuddene.

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 en god effekt på det løbende arbejde med kvaliteten i forvaltningens tilbud.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 6

Tabellen viser en oversigt over antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn fra Socialtilsynet i 1. halvår af 2019 fordelt på tilbud under borgercentre.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 7

Tabellen viser antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget enten påbud eller skærpet tilsyn fra 2017 til 1. halvår af 2019.

Tabel 6: Antal tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet i 1. halvår 2019

Borgercenter	Antal Socialforvaltningens tilbud, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet
Borgercenter Voksne	15
Borgercenter Børn og Unge	5
Borgercenter Handicap	22
I alt	42

Tabel 7: Antal tilbud med påbud og/eller skærpet tilsyn

Borgercenter	2017	2018	1. halvår 2019
Borgercenter Voksne	1	0	0
Borgercenter Børn og Unge	1*	0	0
Borgercenter Handicap	1	0	3
I alt	3	0	2

*) Borgercenter Børn og Unge klagede over påbuddet og fik medhold i Ankestyrelsen, hvorfor påbuddet blev ophævet.

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

Status på risikobaseret tilsyn af patientsikkerhed

Resultat: I perioden 1. januar 2019 til 30. juni 2019 har Styrelsen for Patientsikkerhed gennemført to reaktive tilsynsbesøg i Socialforvaltningen. De to reaktive tilsyn blev gennemført på baggrund af bekymringshenvendelser. Borgercenter Hjemmepleje fik for første gang tilsynsbesøg i Center Nord, hvor tilbuddet blev placeret i kategori 2, som bruges når der konstateres større problemer af betydning for patientsikkerheden og resulterede i påbud. Socialudvalget blev orienteret særskilt herom den 28. juni 2019. Tilbuddet skal inden for en fastsat tidsfrist bringe en række målepunkter i orden. Tilsynet foretog et nyt tilsynsbesøg i august 2019, hvor de vurderede, at påbuddene ikke var opfyldt. Der er varslet et nyt tilsynsbesøg i Center Nord den 3. december 2019. Styrelsen for patientsikkerhed gennemførte den 7. oktober et reaktivt tilsyn i Center Syd. Forvaltningen har på nuværende tidspunkt alene modtaget høringsversionen af rapporten, hvor styrelsen konstaterer, at der er mindre problemer af betydning for patientsikkerhed, men at problemerne dog er i omfang, der kræver en handleplan. Forvaltningen har den 12. november sendt en handleplan til styrelsen, og afventer nu den endelige tilsynsrapport. I Borgercenter Handicap blev ét tilbud (Arenahuset) placeret i kategori 1, hvilket betyder at der er mindre problemer af betydning for patientsikkerheden. Dette resulterede i et antal henstillinger, tilbuddet har skulle opfylde. Til sammenligning var der i 1.halvår af 2018 fire tilsyn i Socialforvaltningen, fordelt på tre tilsyn i Borgercenter Voksne og ét i Borgercenter Handicap (1 tilsyn). To tilbud blev placeret i kategori 0 og to tilbud i kategori 1.

Vurdering: Efter Styrelsen for Patientsikkerheds afgørelser under tilsynsbesøget i Borgercenter Hjemmepleje, er der indsat et genopretningsteam, som bistår Borgercenter Hjemmepleje med genopretningen. Tilsynsrapporten i Borgercenter Handicap er på nuværende tidspunkt i høring. Styrelsen for Patientsikkerhed vurderer, at behandlingsstedet kan rette op på de anførte problemer ud fra styrelsens rådgivning.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 19

Diagrammet viser antallet af sundhedsfaglige tilsynsbesøg i perioden 01.01.19 - 30.06.19 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 20

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 tilbuddene blev placeret i kategori 1 og kategori 2.

Diagram 19: Sundhedsfaglige tilsyn 1. halvår af 2019

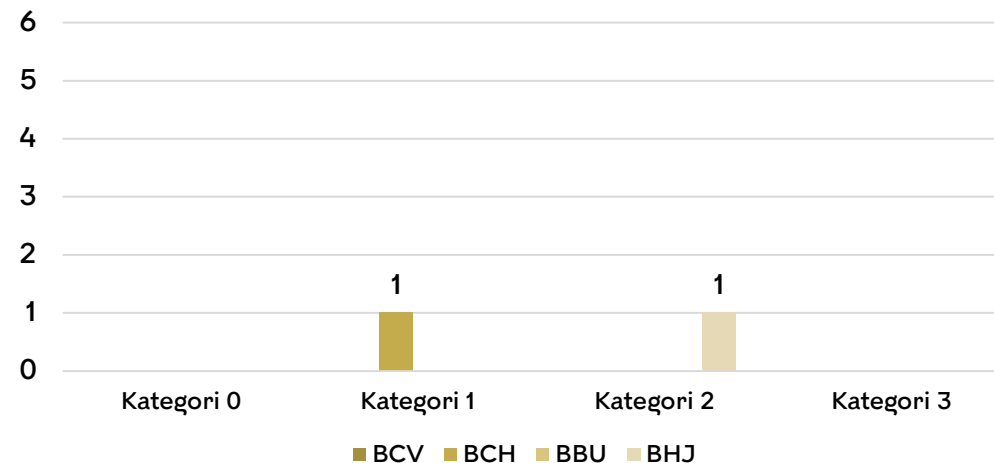
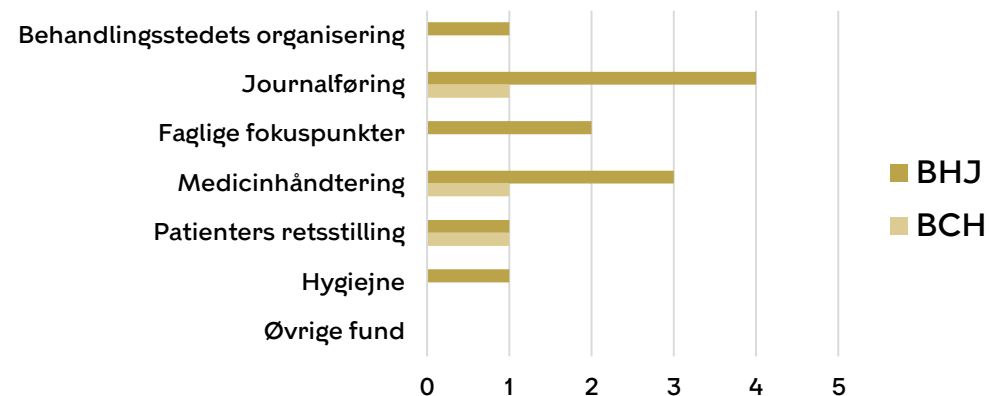


Diagram 20: Målepunkter, der ikke er opfyldt



Kilde: Data stammer fra Sundhedsenheden 06.09.2019

Status på hjemmeplejeområdet

Resultat: Som det fremgår af tabel 7, har hjemmeplejen fire kvalitetsmål. I 1. halvår af 2019 har hjemmeplejen ikke opfyldt tre ud af fire kvalitetsmål. Hjemmeplejens kvalitetsmål om, at der ikke må ske aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren er som det eneste opfyldt, hvilket gælder for både personlig pleje og praktisk hjælp. De øvrige tre kvalitetsmål, er ikke fuldt opfyldt i 1. halvår af 2019. Der kan konstateres stigning ift. mål 3 om at tilstræbe at få forskellige medarbejdere i hjemmet, hvilket vægtes højt blandt hjemmeplejens brugere, mens der er sket små fald for mål 1 om fast kontaktperson hos leverandør og for mål 2 om fast kontaktperson hos hjemmeplejevisitationen.

Vurdering: Faldene for mål 1 og 2 kan bl.a. forklares ved en stor personalegennemstrømning, rekrutteringsudfordringer ift. sygeplejersker og SOSU-uddannet personale og hyppig brug af vikarer. Borgercenter Hjemmepleje har fokus på opfyldelsen af de tre kvalitetsmål, der ikke er opfyldt, og vil som led heri arbejde yderligere med væsentlige faktorer som rekruttering og fastholdelse af medarbejdere, nedsættelse af vikarforbruget og indsatser målrettet et generelt højt sygefravær. Dette sker bl.a. i regi af det omfattende genopretningsarbejde, som Socialforvaltningen har igangsat efter Styrelsen for Patientsikkerheds tilsyn med Hjemmeplejecenter Nord i april 2019.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 8

Socialforvaltningen arbejder med fire kvalitetsmål i hjemmeplejen:

1. *Fast kontaktperson hos leverandøren*, som viser, hvor stor en andel af borgerne, der har en fast hjemmehjælper.
2. *Fast kontaktperson hos hjemmeplejevisitationen*, som viser, hvor stor en andel af borgerne, der har en fast kontaktperson i visitationen.
3. *Tilstræbe få forskellige medarbejdere i hjemmet*, som viser, hvor stor en andel af besøgene hos borgeren, der er leveret af de to medarbejdere, der har været mest i borgerens hjem.
4. *Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren*, hvor der måles på leveringen af både personlig pleje og praktisk hjælp. Personlig pleje må aldrig aflyses af leverandøren, mens måltallet for praktisk hjælp af Borgerrepræsentationen anses for opfyldt, hvis der gives et erstatningsbesøg inden fem hverdage.

Tabel 8: Afrapportering af kvalitetsmål for 2016, 2017 og 2018

Kvalitetsmål	Mål	Resultat 2017	Resultat 2018	Resultat 2019, 1. halvår
1. Fast kontaktperson hos leverandøren	> 85 %	79,4 %	70,5 %	68,0 %
2. Fast kontaktperson hos hjemmeplejevisitationen	> 98 %	90,4 %	86,9 %	86,7 %
3. Tilstræbe få forskellige medarbejdere i hjemmet	> 66 %	Dag: 60,4 % Aften: 65,0 %	Dag: 60,0 % Aften: 62,4 %	Dag: 61,7 % Aften: 65,6 %
4. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren	> 98 %	Personlig pleje: 99,9 % Praktisk hjælp: 99,9 %	Personlig pleje: 100 % Praktisk hjælp: 100 %	Personlig pleje: 100 % Praktisk hjælp: 100 %

Kilde: Borgercenter Hjemmepleje

Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager

Resultat: Socialforvaltningen modtog i 1. halvår af 2019 i alt 758 realitetsklager (klager over selve afgørelsen). I 1. halvår af 2018 var der tale om 815 realitetsklager, dvs. et fald fra 1. halvår 2018 til 1. halvår 2019 på ca. 7 %, det fremgår af diagram 22. I både BCH og BCV har andelen af realitetsklager ift. antal afgørelser ligget på et nogenlunde stabilt niveau i 1. halvår af 2019. I BCH har det svinget mellem 3 og 6 %, mens andelen i BCV har svinget mellem 3 og 5 %. Det fremgår af diagram 21.

Realitetsklagerne vedrører hyppigst 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 70 % af realitetsklagerne har forvaltningen fastholdt afgørelsen. Borgerne har i cirka 17 % 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.

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 21

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen i andelen af realitetsklager set ift. antallet af afgørelser i BCV og BCH. Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt at lave opgørelsen for BBU.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 22 TABEL 10

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen af realitetsklager på myndighedsområdet. Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 1. halvår af 2019.

Diagram 21: Andel realitetsklager ift. antal afgørelser

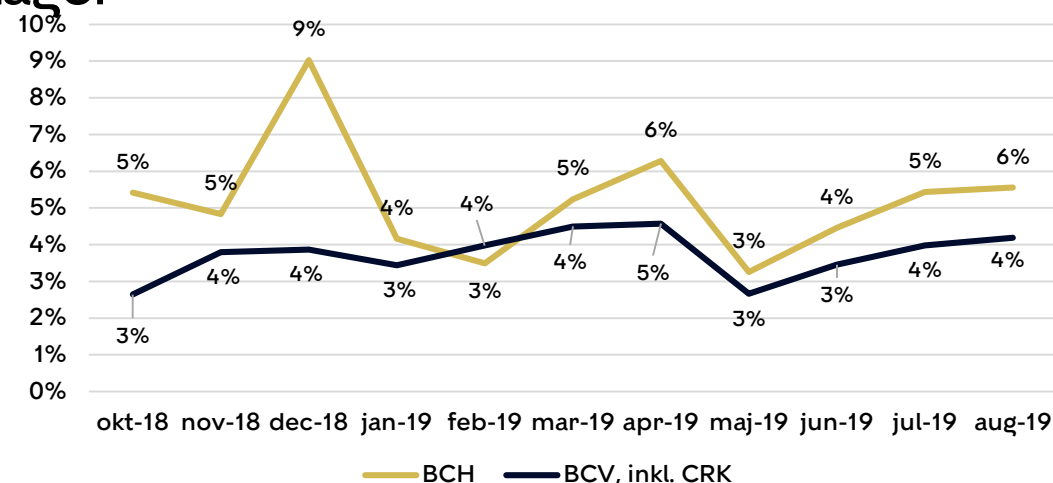
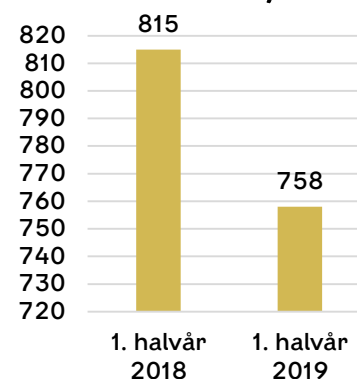


Diagram 22: Realitetsklager



Tabel 10: Antal klager fordelt mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 1. halvår af 2019

Borgercentre	Realitetsklager
Borgercenter Børn og Unge	144
Borgercenter Handicap	357
Borgercenter Hjemmepleje	4
Borgercenter Voksne	254

Kilde: Data er trukket fra SOFLIS den 10. september 2019. Der er en lille forskel i 2018-tallene ift. Socialudvalgets Ledelsesinformation for 1. halvår af 2018 og nuværende datatræk.

Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager

Resultat: Forvaltningen modtog i 1. halvår af 2019 i alt 338 formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen). I 1. halvår af 2018 var der tale om 307 formalitetsklager, dvs. en stigning fra 1. halvår 2018 til 1. halvår 2019 på ca. 10 %. I BCH har andelen af formalitetsklager ift. antal afgørelser gennem hele 1. halvår af 2019 været 1 %. I BCH har andelen også ligget på 1 % i alle måneder, på nær april, hvor andelen af formalitetsklager ift. antal afgørelser var 2 %.

Formalitetsklagerne vedrører ligesom realitetsklagerne hyppigst enkelttydelser 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 ca. 15 % af formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) har borgercentrene ikke givet borgeren medhold i deres klage. Borgercentrene har i cirka 22 % af klagerne givet borgeren helt eller delvist medhold. Når borgercentrene fastholder afgørelsen, eller borgerne får delvist medhold i klagen, sendes klagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen.

I en række sager er formalitetsklagens udfald desværre ikke registreret, hvilket bliver undersøgt og afhjulpet, 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 23

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen i andelen af formalitetsklager set ift. antallet af afgørelser i BCV og BCH. Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt at lave opgørelsen for BBU.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 24 TABEL 11

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen af formalitetsklager på myndighedsområdet. Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 1. halvår af 2019.

Diagram 23: Andel formalitetsklager ift. antal afgørelser

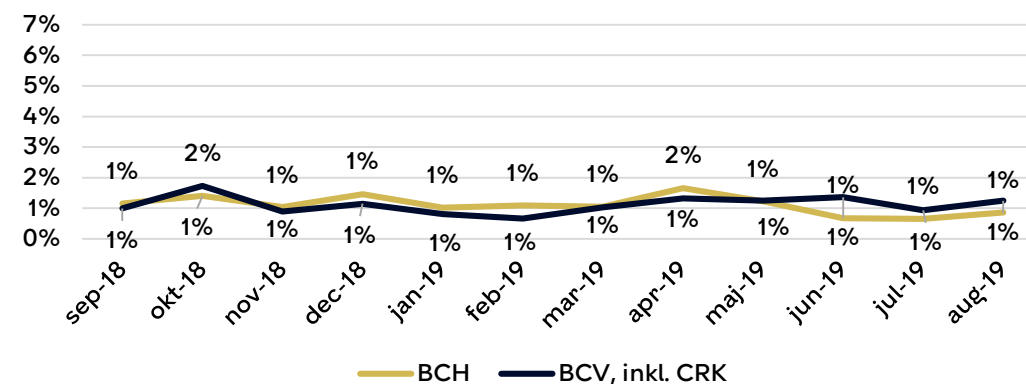
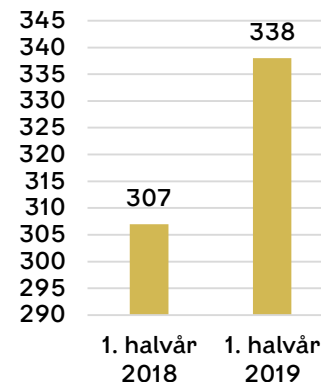


Diagram 24: Formalitetsklager



Tabel 11: Antal klager fordelt mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 1. halvår af 2019

Borgercentre	Formalitetsklager
Borgercenter Børn og Unge	160
Borgercenter Handicap	89
Borgercenter Hjemmepleje	23
Borgercenter Voksne	71

Kilde: Data er trukket fra SOFLIS den 10. september 2019. Der er en lille forskel i 2018-tallene ift. Socialudvalgets Ledelsesinformation for 1. halvår af 2018 og nuværende datatræk.

Ledelsestilsyn på statsrefusionsområdet

Resultat: I 1. halvår af 2019 er 136 sager blevet kontrolleret. Der har været fejl i 0 sager. De kontrollerede sager beløber sig til en samlet værdi på 924.212 kr.

Vurdering: Socialforvaltningen finder resultatet for første halvår 2019 tilfredsstillende.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 25

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 2012 til og med 1. halvår 2019.

Diagram 25: Udviklingen i andelen af fejl for første halvår 2019 med refusionsmæssig betydning for alle paragraffer

