



Til Socialudvalget

06-08-2010

Sagsnr.  
2010-94335

Dokumentnr.  
2010-527908

**Orientering om Socialministeriets decisionsskrivelse og initiativer til styrkelse af sagsbehandlingen i Socialforvaltningen**

**Indholdsfortegnelse:**

<a href="#">1. Indledning</a>	1
<a href="#">2. Socialministeriets decisionsskrivelse af 21. april 2010</a>	2
<a href="#">3. Forvaltningens tiltag til styrkelse af kvaliteten i sagsbehandlingen</a>	3
<a href="#">3.1. Nye myndighedscentre</a>	3
<a href="#">3.2. Kvalitetstiltag, der er resultat af styregruppens arbejde</a>	4
<a href="#">3.3. Særlige initiativer iværksat på Handicapcenter København på området for merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens §§ 41-42</a>	8
<a href="#">3.4. Forvaltningens undervisningstilbud til myndighedscentrene</a>	9
<a href="#">3.5. Intern kontrol på områder med statsrefusion</a>	9
<a href="#">3.6. Sagstidsmåling</a>	9

<a href="#">3.7. Skærpet ledelsestilsyn fra regnskabsåret 2010</a>	10
<a href="#">3.8. Myndighedscentrenes opfølgning på skærpet ledelsestilsyn</a>	10
<a href="#">A. Initiativer, der styrker kvaliteten i sagsbehandlingen i Socialcenter København</a>	11
<a href="#">B. Initiativer, der styrker kvaliteten i sagsbehandlingen i Handicapcenter København</a>	12
<a href="#">C. Initiativer, der styrker kvaliteten i sagsbehandlingen i Rådgivningscenter København</a>	13

## **1. Indledning**

Socialudvalget er i notat af 11. maj 2010 orienteret om Socialministeriets decisionsskrivelse af 21. april 2010 om revisionsberetningen for 2008.

Socialudvalget orienteres nu nedenfor i pkt. 2 om det videre forløb omkring undersøgelsen af sager for 2008 om merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn (servicelovens §§ 41-42), som Socialministeriet har anmodet forvaltningen om at gennemføre.

Socialudvalget orienteres desuden nedenfor i pkt. 3 om forvaltningens initiativer omkring styrkelse af kvaliteten i sagsbehandlingen som følge af revisionens bemærkninger i regnskabet 2008 og 2009 på det sociale område.

## **2. Socialministeriets decisionsskrivelse af 21. april 2010**

Socialudvalget er i notat af 11. maj 2010 orienteret om, at Socialministeriet på grund af et højt fejlniveau på området for merudgifter til handicappede børn og tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn, har anmodet forvaltningen om at gennemgå 10 pct. af sagerne for 2008 i tre af forvaltningens daværende centre.

Ministeriet har krævet, at sagerne skal udvælges af kommunens revision, ligesom kommunens revision skal revisionspåtegne gennemgangen.

Forvaltningen har samtidig orienteret Socialudvalget om, at gennemgangen må forventes at vise et betydeligt antal fejl, ligesom det heller ikke kan påregnes, at de igangsatte initiativer har haft afgørende indflydelse på sagerne for 2009. Baggrunden herfor er, at initiativerne først er implementeret sent i 2009, hvorfor de ikke forventes at være slået væsentligt igennem på kvaliteten i sagsbehandlingen for 2009.

Forvaltningen oplyste desuden, at Socialudvalget ville blive orienteret om forvaltningens redegørelse, som skulle afleveres til ministeriet den 21. juni 2010. Efterfølgende er fristen udskudt efter aftale med Socialministeriet, jf. det videre forløb nedenfor.

### ***Den foreløbige gennemgang og det videre forløb om økonomisk berigtigelse***

Revisionen har udtrukket 230 personsager til undersøgelsen. 152 sager vedrører merudgifter til handicappede børn (servicelovens § 41) og 78 sager vedrører tabt arbejdsfortjeneste til forældre til handicappede børn (servicelovens § 42). De 230 sager omfatter i alt 617 afgørelser.

Forvaltningens foreløbige gennemgang af 2008-sagerne har vist omfattende fejl i sagerne. Fejl, der i mange tilfælde har refusionsmæssig betydning. Det drejer sig blandt andet om manglende konkret vurdering af ansøgerens behov for hjælp, herunder også mulighederne for at få dækket behovet efter anden lovgivning.

Efterfølgende har det været kontakter mellem forvaltningen, revisionen og Socialministeriet om processen og indholdet af den redegørelse, som skal afleveres til ministeriet.

Det er aftalt på et møde i Socialministeriet den 25. juni 2010, at forvaltningen sammen med opgørelsen over den materielle gennemgang af sagerne også skal foretage en økonomisk og beløbsmæssig opgørelse af konsekvenserne af fejlene.

Revisionen skal skriftligt godkende den metode, som forvaltningen gennemgår sagerne ud fra, herunder den afgrænsning og de kriterier som lægges til grund for den skønsmæssige berigtigelse.

Det er aftalt, at forvaltningens redegørelse sammen med gennemgangen af sagerne sendes til ministeriet i oktober 2010, og at den skal indeholde en godkendelse fra revisor af den anvendte metode for opgørelse af de berigtigede beløb.

Forvaltningen har samtidig oplyst over for ministeriet, at resultatet for 2009 formodentlig ikke vil være bedre end for 2008, hvorfor det er overvejet at gennemgå et udtræk af sager for 2009 i forlængelse af gennemgangen af 2008-sagerne. Ministeriet har ikke haft bemærkninger hertil, dog bør gennemgangen af 2009-sagerne ikke have opsættende virkning på berigtigelsen for 2008.

Det er endeligt aftalt, at revisionen i forbindelse med revisionsberetningen for 2010 medsender et notat om gennemgangen af sager for såvel 2008 som 2009.

Socialudvalget vil blive orienteret, når forvaltningens redegørelse sendes til Socialministeriet i oktober måned 2010.

### **3. Forvaltningens tiltag til styrkelse af kvaliteten i sagsbehandlingen**

#### **3.1. Nye myndighedscentre**

Socialforvaltningen har i 2009 – 2010 gennemført en omorganisering med det overordnede formål at øge kvaliteten i det sociale arbejde. Det er sket ved at etablere mere robuste enheder, mindske sårbarheden og at give bedre rammer for ledelse.

Ved etableringen af de fire specialiserede myndighedscentre opnås en øget specialisering og dermed stærkere faglige miljøer. De medarbejdere, der laver det samme, er rykket tættere sammen. Det skal både give mere faglig arbejdsglæde, mulighed for bedre kvalitet i opgaveløsningen og mere attraktive arbejdspladser. Det bliver også nemmere at flytte resurserne derhen, hvor de gør mest gavn.

Samtidig er sigtet at give borgerne større retssikkerhed, når de søger om enkeltydelser. De vil nu få en mere ens sagsbehandling på tværs af bydelene, både når det gælder sagsbehandlingsfrister og kvalitet.

De bydækkende centre har fået en størrelse, som tillader flere lokaliteter i byen. Størrelsen betyder endvidere at centrene bliver ressourcemæssigt mere bæredygtige og dermed mere robuste, så der bliver mulighed for at mestre udviklingstiltag i større faglige miljøer og ved brug af specialisering.

Størrelsen på de nye myndighedscentre og enhederne betyder også, at der kan sikres en passende ledelsesintensitet og dermed understøttes øvrige initiativer om ledelsesudvikling, med det sigte at skabe attraktive arbejdspladser og fastholde medarbejderne.

#### **3.2. Kvalitetstiltag, der er resultat af styregruppens arbejde**

Som følge af det høje fejlniveau ved revisionens gennemgang af personsager for 2008 blev Socialudvalget i forbindelse med udvalgsbehandlingen den 2. september 2009 om regnskabet for 2008 på det sociale område orienteret om, at forvaltningen havde nedsat en styregruppe med den administrerende direktør som formand og med repræsentanter for de ansvarlige kontorer samt socialcentre, handicapcentret og rådgivningscentret.

Styregruppen blev nedsat i erkendelsen af, at tidligere initiativer ikke var slået tilstrækkeligt igennem i forhold til sagernes kvalitet

Styregruppen har igangsat tre spor, der har afgørende betydning for

styrkelse af kvaliteten i sagsbehandlingen:

1. Ledelsesmæssig forankring af styrket sagsbehandling
2. Kompetenceudvikling af medarbejderne
3. Nye samarbejdsformer på tværs af enheder

Den 24. juni 2010 har direktionen besluttet, at ansvaret for kvaliteten og fagligheden i sagsbehandlingen fremover skal placeres i myndighedscentrene med ansvar overfor deres respektive søjledirektør. Det er sket for at sikre, at ansvaret og det ledelsesmæssige fokus placeres dér, hvor det daglige arbejde med kvaliteten i sagsbehandlingen praktiseres og udøves, og hvor sagsbehandlerne arbejder og befinder sig. Der skabes med denne struktur en direkte ledelsesvej fra afdelingsniveau til søjledirektør.

MR-kontorene skal i overensstemmelse med den gældende ansvarsfordeling – særligt have ansvaret for at kvalitetssikre arbejdet og bistå direktionen med at vurdere fremgangen i myndighedscentrenes kvalitetsudvikling.

Som en konsekvens af ovenstående har direktionen samtidig besluttet at nedlægge styregruppen, da kvalitetsarbejdet nu er gået ind i en ny fase, hvor sikringen af kvaliteten i sagsbehandlingen fremover skal ske i en meget tæt sammenhæng med den løbende drift.

Der er nedenfor oplyst en række tiltag, der er resultatet af styregruppens fokus på forvaltningens kvalitetsudvikling af sagsbehandlingen. Det drejer sig om:

### **Løbende kvalitetsmonitorering**

Der udvikles et nyt ledelsesinformationssystem for kvalitet i sagsbehandlingen. Der genereres månedlige data i de enkelte enheder og på det samlede myndighedscenter. Dermed tilvejebringes muligheden for ledelsesmæssige konsekvenser, hvis kvaliteten i sagsbehandlingen ikke er på et forsvarligt niveau. Dataopsamlingen forventes påbegyndt i september 2010.

### **Ledelsesmæssig opfølgning**

Der afholdes møder mellem myndighedscheferne og søjledirektør én gang om måneden, hvor status drøftes. Fra efteråret 2010 vil der blive iværksat en benchmarking mellem enhederne, hvor der systematisk sammenlignes med erfaringsudveksling og forbedring for øje.

### **Afdækning af standardskrivelser og skabeloner i forvaltningen og udarbejdelse af nye**

Der har vist sig at være et meget uens niveau af standardskrivelser og skabeloner i forvaltningen, selv inden for det enkelte myndighedscenter.

Standardskrivelser og skabeloner har den fordel, at den enkelte sagsbehandler ikke skal opfinde noget nyt hver gang og anvende tid på det egentlige, nemlig at anvende sine ressourcer på at træffe den individuelle afgørelse til borgeren. Det sikrer også, at det er det rigtige, der står omkring de formelle og materielle betingelser efter lovgivningen.

Arbejdet med standardskrivelser og skabeloner pågår fortsat.

I forbindelse med arbejdet med kvalitetsudvikling i Handicapcenter København er der udarbejdet en lang række skabeloner og standardskrivelser på servicelovens 41 og 42.

Der arbejdes derudover på standarder efter servicelovens § 100, som vil kunne bruges på tværs af forvaltningen, når disse er færdigudarbejdet.

Endelig er der udarbejdet en række standardskrivelser på enkeltydelser efter aktivloven, som også vil kunne blive anvendt på tværs af forvaltningen.

### **Oprydning og uddannelse i SOFIA- én samlet indgang til information**

Socialforvaltningens interne elektroniske retningslinjer (SOFIA) skal være et anvendeligt redskab for sagsbehandleren til informationssøgning og skal være med til at sikre en større ensartet kvalitet i sagsbehandlingen. Det har vist sig, at SOFIA har en blandet tilslutning blandt medarbejderne, og redskabet bliver derfor ikke anvendt i tilstrækkeligt omfang.

Der er nu gennemført en oprydning i SOFIA af dokumenter, som ikke længere er gældende.

Der er desuden udbudt kurser i anvendelse af SOFIA og Schultz i forbindelse med forvaltningens kompetenceudviklingskatalog.

MR-kontorerne har udpeget en ansvarlig for oprydningen og vedligeholdelse af SOFIA.

### **Interne retningslinjer på enkeltydelsesområdet efter aktivloven**

Forvaltningen har i efteråret 2009 udsendt detaljerede retningslinjer på hele enkeltydelsesområdet (aktivlovens §§ 81-85a), der binder lovgivningen, Ankestyrelsespraksis, sagsgange og brevkoncepter tydeligere sammen i et samlet arbejdsredskab for sagsbehandlerne.

### **Særligt om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste efter Servicelovens §§41-42**

I forhold til merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens §§ 41 og 42 er der udarbejdet skabeloner og vejledninger.

Bevillinger efter §§ 41 og 42 har desuden siden 1. januar 2010 været samlet på Handicapcenter København, blandt andet for at være med til at højne og kvalitetssikre området på tværs af forvaltningen.

### **Øget fokus på sager fra det administrative klagesystem**

Der er afdækket et behov for, at MR-kontorerne og myndighedscentrene indleder et mere formelt samarbejde, der inddrager egne sager samt administrativ praksis fra henholdsvis det Det Sociale Nævn, Ankestyrelsens principafgørelser og praksisundersøgelser. MR-kontorerne indkalder myndighedscentrene til en møderække efter sommerferien.

Der vil derudover som led i forvaltningens udbud af undervisningstilbud til sagsbehandlere, jf. forvaltningens kompetenceudviklingskatalog, blive undervist i den nyeste administrative praksis og konsekvenserne for kommunens afgørelsespraksis.

Der er taget kontakt til Det Sociale Nævn og Beskæftigelsesankenævnet om samarbejds møder, jf. nedenfor.

### **Samarbejde med det administrative klagesystems instanser**

Der er rettet henvendelse til Det Sociale Nævn og Beskæftigelsesankenævnet om at få genoptaget den formaliserede møderække, der tidligere har eksisteret mellem Københavns Kommune for at diskutere problemstillinger og fælles erfaringsgrundlag. Der er endnu ikke fremkommet svar på forvaltningens anmodning.

Det vil, når svar foreligger, og eventuelle møder med Det Sociale Nævn og Beskæftigelsesankenævnet bliver afholdt, blive vurderet om der er behov for, at der skal rettes henvendelse til Ankestyrelsen med bistand fra de to klageinstanser. Ankestyrelsen holder ikke umiddelbart møder selvstændigt med enkelte kommuner.

### **Udarbejdelse af ankeskema til brug for genvurderinger i "Det Sociale Nævn."**

Ankeskemaet har været i høring og er færdiggjort. Ankeskemaet vil indgå i forbindelse med den klagevejledning, som forventes færdigudarbejdet i efteråret 2010.

Arbejdet med klagevejledningen sker i forlængelse af den IT-

understøttelse af erindringsystemet, som er blevet gennemført i 2010. Klagevejledningen vil indgå i den undervisning, der er udbudt i forbindelse med kompetenceudviklingskataloget.

### **Samarbejde og erfaringsudveksling med andre kommuner**

Mere formaliserede samarbejdsfora og erfaringsudveksling med andre kommuner. Hvad virker godt, hvad virker ikke godt. Kommunerne står ofte over for sammenlignelige problemstillinger, og derfor kan de enkelte kommuner lære af hinanden ved at se, hvordan andre har grebet lignende problemstillinger an. Herudover kan man eksempelvis drøfte forskellige faglige emner samt arrangere eksterne oplæg fra eksperter mv.

Et af de samarbejdsfora, der overvejes anvendt, er 6-by samarbejdet. Administrationen af servicelovens bestemmelser vedrørende merudgifter til børn (§ 41), tabt arbejdsfortjeneste (§ 42) og merudgifter til voksne (§ 100) kunne være nærliggende emner at drøfte i regi af 6-by samarbejdet. Regelsættet opleves som svært at administrere, hvilket revisionen for regnskabsårene 2008 og 2009 samt Socialministeriets decisionsskrivelse vedrørende revisionen for 2008 også bekræfter. På den baggrund er det vigtigt med en tværkommunalt erfaringsudveksling og koordineret indsats for bl.a. at lære af hinandens best practice og for at kunne formidle vanskelighederne ved paragrafferne videre til de statslige beslutningstagere.

Der vil derudover udenfor 6-by samarbejdet blive forsøgt taget initiativ til at samle omegnskommuner for at erfaringsudveksle og få skabt et mere formaliseret samarbejdsforum, med henblik på drøftelse af sammenlignelige problemstillinger læring af hinanden. Forvaltningen har glimrende kontakt til Århus Kommune, hvor der løbende bliver sparet omkring fælles problemstillinger.

### **Best practice**

For at få den positive tilgang til sagsbehandlingen medinddraget, er det vigtigt, at forvaltningen får synliggjort og highlightet de områder, hvor forvaltningen gør det godt, og hvor man kan lære af hinanden på tværs af forvaltningen og tjene som inspiration.

Hjemmesiden [www.godsocialpraksis.dk](http://www.godsocialpraksis.dk) er blevet videreformidlet i forvaltningen, da den er opsamlingssted for best practice på tværs af landets kommuner og er en glimrende platform for fælles erfaringsudveksling og læring omkring en lang række af sociale felter.

### ***3.3. Særlige initiativer iværksat på Handicapcenter København på området for merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens §§ 41-42***

Der er iværksat en række initiativer på Handicapcentret, som



tilsammen har til formål at sikre, at der allerede fra 2010 sker en forbedring i kvaliteten i disse sager. Initiativerne betyder, at der er sket klare udmeldinger til medarbejdere om, hvilke krav, der fra ledelsen stilles til sagsbehandlingen fremadrettet:

**Beslutningskompetencen er midlertidigt inddraget for alle medarbejdere og varetages indtil videre af ledelsesniveauet i Handicapcentret**

**Medarbejderne er i gang med at rette op på den sagsbehandling, der allerede har fundet sted i 2010**

**Der er i en midlertidig periode ansat fem vikarer med særlige kompetencer til at behandle nyansøgninger, løbende bevillinger og telefonbetjening**

**Centralforvaltningen foretager en stikprøvekontrol for at sikre kvaliteten i afgørelserne**

Det betyder, at der hermed sættes ledelsesmæssigt fokus på sagernes kvalitet samtidigt med, at de enkelte medarbejdere får mulighed for at udvikle relevante kompetencer/rutiner i en tidsbegrænset periode.

#### **Behov for ændret personalesammensætning**

Det må konstateres, at der aktuelt ikke er de nødvendige kompetencer til at varetage behandlingen af §§ 41 – 42 sagerne på en kvalificeret måde. Der er derfor et markant behov for at ændre personalesammensætningen i den relevante enhed, idet der primært er behov for at tilføre den juridiske kompetencer. Der er igangsat en proces herom.

### ***3.4. Forvaltningens undervisningstilbud til myndighedscentre***

Forvaltningen har udsendt et nyt kompetenceudviklingskatalog for 2010 med undervisningstilbud til sagsbehandlerne. Kurserne afvikles i perioden maj-december 2010/januar 2011.

Kurserne skal bidrage til at udvikle kvaliteten i sagsbehandlingen, i det i sociale arbejde og styrke kontakten og samarbejdet med borgerne. Der er udbudt 31 forskellige kurser inden for sagsbehandling, It-redskaber, personlig udvikling og socialfaglige områder. Kurserne inden for den administrative sagsbehandling er følgende:

- Generel forvaltningsret del 1 – journalisering og sagers førelse
- Generel forvaltningsret del 2 – videregivelse af oplysninger, aktindsigt m.v.
- Introduktion til Aktivlovens §§ 81-85
- Udgifter til enkeltydelser, sygebehandling, samvær og flytning

(aktivlovens §§ 81-84)

- Behandling af sager om merudgifter til voksne (servicelovens § 100)
- Supplerende hjælp til førtidspensionister – personlige tillæg og supplement til brøkpension
- Det sociale krydsfelt – principper, rettigheder og værdier i den velfærdsretlige regulering
- Behandling af sager om hjælpemidler og forbrugsgoder (servicelovens kap. 21)
- Behandling af klagesager
- Anvendelse af Schultz Lovinformationssystem og SOFIA i det daglige arbejde
- Kurser i word, outlook og excel

### **3.5. Intern kontrol på områder med statsrefusion**

Der gennemføres en intern kontrol af et antal sager på områderne med statsrefusion, dvs. enkelttydelser, pension, merudgifter til handicappede voksne og børn samt tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn. Den interne kontrol skal ses i sammenhæng med forvaltningens indførelse af det skærpede ledelsestilsyn fra regnskabsåret 2010. Kontrollen iværksættes første gang i løbet af efteråret 2010.

### **3.6. Sagstidsmåling**

Der er i maj måned 2010 gennemført den almindelige årlige sagstidsmåling. De foreløbige resultater af målingen har givet anledning til, at nogle af myndighedscentrene og Hjemmeplejevisitationen har udarbejdet handleplaner for, hvordan de vil sikre en forbedring af kvaliteten fremadrettet. Det er samtidig besluttet at foretage en særlig sagstidsmåling de pågældende steder i september måned 2010.

De endelige resultater af sagstidsmålingerne orienteres Socialudvalget om senere på året.

### **3.7. Skærpet ledelsestilsyn fra regnskabsåret 2010**

Revisionen har for regnskabsårene 2008 og 2009 kritiseret, at ledelsestilsynet i forvaltningens centre ikke i tilstrækkelig grad har forebygget, opdaget og korrigeret fejl i den løbende drift.

Socialforvaltningen har derfor i foråret 2010 (20.5.2010) udsendt skærpede retningslinjer for det lokale ledelsestilsyn. De skærpede retningslinjer gælder for personsager med statsrefusion inden for serviceloven, pensionsloven, aktivloven og integrationsloven.

De skærpede retningslinjer betyder, at centrene nu 2 gange årligt mod tidligere 1 gang årligt – skal gennemgå de personsager, som de ved

stikprøvekontrollen har udtaget til ledelsestilsynet. Der skal ved ledelsestilsynet udfyldes detaljerede tjekskemaer inden for de forskellige ydelsesområder.

Det er desuden beskrevet i retningslinjerne, hvornår og hvordan myndighedschefen skal indberette til det ansvarlige MR-kontor ved konstaterede mangler i kvaliteten i sagsbehandlingen.

Herudover gennemføres der 2 årlige skærpede centrale ledelsestilsyn af de lokale ledelsestilsyn, hvor såvel de fysiske sager som de udfyldte tjekskemaer og myndighedschefens samlede konkluderende notat om ledelsestilsynet bliver efterkontrolleret.

Retningslinjerne er yderligere opstrammet i juni måned 2010 (11.6.2010) som følge af Socialministeriets decisionsskrivelse og revisionens anbefaling om, at problemstillingen omkring centrenes manglende berigtigelse af statsrefusion indarbejdes i forvaltningens fremtidige ledelsestilsyn.

Der er første gang udført skærpet ledelsestilsyn for 1. halvår 2010 i juni – juli måned 2010 efter den nye tilsynsmodel. Ledelsestilsynet har vist betydelige mangler i afgørelserne. Der henvises til pkt. 3.8. nedenfor.

### **3.8. Myndighedscentrenes opfølgning på skærpet ledelsestilsyn**

Myndighedscheferne har som opfølgning på resultatet af det lokale ledelsestilsyn indsendt handleplaner med initiativer, der skal forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen.

Myndighedschefernes handleplaner indgår i en dialog mellem det ansvarlige MR-kontor og det enkelte myndighedscenter, hvor det samtidig drøftes om de indsendte handleplaner skønnes at afhjælpe de konstaterede kvalitetsbrister i sagsbehandlingen.

#### **A. Initiativer, der styrker kvaliteten i sagsbehandlingen i Socialcenter København**

Socialcenter København peger på følgende initiativer, der vil styrke kvaliteten i sagsbehandlingen i myndighedscentret:

##### **Kvalitets- og udviklingsenhed**

Der er etableret en kvalitets- og udviklingsenhed med fem AC'ere, heraf to jurister.

Der henvises samtidig til Socialcenter Københavns arbejdsgrundlag vedtaget af centerledelsen den 17. november 2009. Der er i arbejdsgrundlaget indlejret et stærkt fokus på kvalitetsudvikling og forbedringer.

### **Serviceovens § 100 (merudgifter til voksne)**

Der er så få ansøgninger efter Serviceovens § 100 i Voksenenhederne, at dér ikke kan sikres robust og faglig drift på dette område.

Centerledelsen har den 3. august 2010 besluttet at påbegynde en centralisering af opgavevaretagelsen af ansøgninger og sagsbehandling af sager efter serviceovens § 100. Alle sager skal være overdraget senest 31/12 2010 til Modtagelsen i Socialcenter København.

### **Undervisning**

Der vil blive iværksat målrettet undervisning, hvor der ud over det indholdsmæssige i undervisningen tillige vil være fokus på formidling og læring. Der vil således blive arbejdet med de didaktiske metoder og dermed forskellige undervisningsformer.

Undervisningen vil være målrettet såvel ledelse som medarbejdere.

### **Standarder**

Understøttelse af sagsbehandlerens arbejde ved ajourføring og optimering af standardbreve og – journalark vil blive opprioriteret. Det bemærkes i den forbindelse, at Modtagelsen har gjort brug af standardjournalark siden etableringen af Socialcenter København.

### **Løbende monitorering**

Som bekendt blev der i Socialforvaltningens direktion ultimo juni 2010 vedtaget at etablere en løbende monitorering af kvaliteten i sagsbehandlingen.

Socialcenter København ønsker aktivt at inddrage denne monitorering i kvalitetsforbedringsarbejdet.

De indikatorer, der skal måles på, og som skal udfyldes af sagsbehandlerne i forbindelse med de konkrete afgørelser vil derfor blive indarbejdet i ovennævnte standardjournalark, i det omfang det ikke allerede er tilfældet.

### **Juridisk sparring**

Socialcenter København planlægger at etablere systematisk juridisk sparring for de respektive enheder.

Det er planen at myndighedscentrets jurister i en fast turnus vil deltage i sagsbehandlernes faglige opdateringsmøder ligesom der vil være mulighed for konkret drøftelse af sager.

### **Strategisk kompetenceudvikling**

Socialcenter København har i foråret igangsat et større projekt med fokus på strategisk kompetenceudvikling, hvor der dels udarbejdes jobprofiler for de enkelte medarbejdergrupper, dels foretages en kompetenceafdækning af de enkelte medarbejdere.

Jobprofilerne fastlægger, hvilke kompetencer de enkelte faggrupper skal have, kompetenceafdækningen afklarer, om medarbejderne har disse kompetencer, og/eller hvor der er kompetencegab mellem forventninger og medarbejdernes kompetenceniveau.

### **LEAN i voksenenhederne**

Det er besluttet at afvente en udrulning af LEAN i voksenenhederne, til år 2011. Oprindeligt har tanken været at udrulle LEAN i alle Voksenenheder og på samtlige fagområder (myndighed / udførende).

Myndighedscentret vil ansøge Projektrådet om, at LEAN-udrulningen indsnævres til alene at omfatte myndighedsområdet, herunder måske alene de områder, hvor ledelsestilsynet har afsløret alvorlige kvalitetsproblemer.

## **B. Initiativer, der styrker kvaliteten i sagsbehandlingen i Handicapcenter København**

Handicapcenter København peger på følgende initiativer, der vil styrke kvaliteten i sagsbehandlingen i myndighedscentret:

### **Primo 2010 er igangsat et stort genopretningsarbejde**

Der er primo 2010 igangsat et meget stort genopretningsarbejde i forhold til at få gennearbejdet og synliggjort myndighedscentrets arbejdsprocesser, værdistrømme, standarder mv., netop således at disse fejl minimeres. Det gælder både dokumentations- og registreringsområdet, samt det faktuelle indhold i de konkrete forvaltningsmæssige afgørelser til borgerne.

### **Strategiplan 2010-2013**

Myndighedscentrets strategi (plan) for 2010 – 2013, med tilhørende strategiske spor, indeholder detaljerede planer og handlinger i retning af at få ensrettet, og genoprettet den nødvendige kvalitet i den løbende sagsbehandling, registrering i EDB-systemer, journalnotater mv. Der hvor særlige handleplaner (og milepæle) er nødvendige, vil dette blive udarbejdet.

### **Særlige områder**

På udvalgte områder i HCK er der tilrettelagt særlige indsatser i forhold til at implementere gennearbejdede skabeloner for afgørelser og for journal-notater. Fremdriften i dette arbejde følges tæt i centerledelsen.

### **Månedlige skærpede ledelsestilsyn**

HCK vil månedsvis foretage det skærpede ledelsestilsyn, således at den ledelsesmæssige reaktion på konstaterede fejl, står i nogenlunde tidsmæssig sammenhæng med de begåede fejl. HCK vil ”selvangive” omfanget af fejl, og indholdet heri, med henblik på berigtigelse og med henblik på læring i de respektive enheder.

### **Særlige ledelsesmæssige tiltag**

Resultatet af ledelsestilsynet giver anledning til ledelsesmæssige tiltag på både børne- og voksenområdet. Der er allerede lavet flere tiltag, heriblandt en omstrukturering af enheden for Handicapkompenserende ydelser med henblik på at skærpe medarbejderprofilerne, jf. pkt. 3.4. Derudover er der igangsat en gennemgang af alle sager vedr. servicelovens §§ 41 og 42, hvor tjekskemaerne fra det skærpede ledelsestilsyn benyttes.

## **C. Initiativer, der styrker kvaliteten i sagsbehandlingen i Rådgivningscenter København**

Rådgivningscenter København peger på følgende initiativer, der vil styrke kvaliteten i sagsbehandlingen i myndighedscentret:

### **Planlagt undervisning i Sagers førelse i august og september.**

### **Etableret kontakt til Tværgående Juridisk Enhed, der har givet tilsagn om undervisning i enkeltydelser.**

### **Planlagt udfærdigelse af paradigma til brug ved behandling af enkeltydelse.**

Paradigmet er under behandling af medlemmerne af den tværgående socialfaglige gruppe vedr. kontanthjælp. De første udkast vil blive forelagt den 9. august 2010.

### **Fokus på områdechefernes opsamlingsnotater**

Opsamlingsnotaterne skal fremover være mere uddybende og give mulighed for en fortsat samlet faglig udvikling i Rådgivningscenter København.

### **Der vil blive produceret skabeloner, der fremover skal anvendes ved optegnelse af sager til kontrol.**