



23-11-2010

Sagsnr.  
2010-134454

Dokumentnr.  
2010-798213

## **Notat om Socialforvaltningens sagstidsmålinger 2010**

Socialforvaltningen har i maj måned 2010 samt 1. - 30. september og 25. oktober – 19. november 2010 gennemført målinger af overholdelse af sagsbehandlingsfrister og underretningspligt, der er fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Udgangspunktet er, at alle afgørelser, der træffes i måleperioden, uanset om ansøgningen er modtaget i måleperioden eller tidligere, er omfattet af sagstidsmålingen.

For Hjemmeplejevisitationen indgår revisiteringer ikke i målingen, da der ikke er tale om konkrete ansøgninger fra borgerne, ligesom sagsbehandlingstiden i de tilfælde, hvor borgeren har ligget på hospitalet, løber fra borgeren bliver udskrevet fra hospitalet og til det første besøg i borgerens hjem forekommer. Herved anvendes samme måde at sagstidsmåle på, som SUF anvender i tilsvarende sager.

*Sagstidsmålingen vedrørende Børnefamiliecenter København og*

**Sekretariatet**

Bernstorffsgade 17  
1592 København V

### ***Rådgivningscenter København***

Sagstidsmålingen er gennemført i maj måned 2010. Målingen, der har omfattet 110 afgørelser, viser følgende:

- Socialforvaltningen har behandlet 101 af sagerne til tiden, svarende til 91,82 pct.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 11 kalenderdage
- Der er sket skriftlig underretning af borgeren i 11 pct. af de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er afgjort inden fristens udløb, dvs. i 1 ud af 9 sager.

### ***Sagstidsmålingen vedrørende Socialcenter København, Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen***

Sagstidsmålingen er gennemført i perioden 1. september - 30. september og 25. oktober - 19. november 2010. Målingen, der har omfattet 3381 afgørelser, viser følgende:

- Socialforvaltningen har behandlet 2234 af sagerne til tiden, svarende til 66 pct.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 28 kalenderdage.
- Der er sket skriftlig underretning af borgeren i 63 pct. af de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er afgjort inden fristens udløb, dvs. i 724 sager ud af 1147 sager.

Da Børnefamiliecenter København kun havde meget få sager i sagstidsmålingen for maj 2010, og der i Rådgivningscenter København ikke på samme måde som i de andre myndighedscentre var sket en organisatorisk omlægning af de enkelte enheder, blev det besluttet ikke at pålægge disse centre at bruge personaleressourcer på en ny sagstidsmåling. De to myndighedscentre er derfor ikke omfattet af sagstidsmålingen for september-november 2010.

## **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.

På baggrund af lovgivningen mv. har Socialforvaltningen opstillet følgende forventninger til overholdelsesprocenter for sagsbehandlingsfristerne:

Generel overholdelsesprocent:	+ 90 pct.
Sagstype, overholdelsesprocent:	+ 80 pct.
Skriftlig underretning ved forsinkelse:	100 pct.

Den generelle overholdelsesprocent gælder for alle sagstyper på et myndighedscenter, og for alle sagstyper i hele forvaltningen.

Overholdelsesprocenten for en konkret sagstype gælder for hver sagstype på et myndighedscenter, og for hver sagstype for hele forvaltningen generelt. En sagsbehandlingsfrist er fastsat med udgangspunkt i den tid, der forventeligt går med at behandle 80-90 procent af ansøgningerne om den pågældende sagstype. Overholdelsesprocenten må derfor som udgangspunkt ikke ligge under 80 pct.

Hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes, skal ansøgeren efter Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, i alle tilfælde skriftligt have besked om, hvornår en afgørelse kan forventes.

## 2. Resultatet af målingerne i 2010

I de nedenstående tabeller anvendes farverne grøn, gul og rød. Grøn betyder, at den fastsatte overholdelsesprocent er tilfredsstillende, gul at overholdelsesprocenten er nogenlunde tilfredsstillende og rød, at overholdelsesprocenten ikke er tilfredsstillende.

### 2.1. Fristoverholdelse

Kvalitetsmålet for den generelle overholdelsesprocent er + 90 pct., hvilket ikke er overholdt ved sagstidsmålingerne i 2010 for myndighedscentre og Hjemmeplejevisitationen. Resultatet er ikke tilfredsstillende.

**Tabel 1. Centrenes generelle overholdelsesprocenter**

Centre	Generel overholdelsesprocent
Handicapcenter København	77 %
Hjemmeplejevisitationen	87 %
Socialcenter København	59 %
Rådgivningscenter København	92 %
Børnefamiliecenter København	86 %

### 2.2. Særligt om overholdelse af sagsbehandlingsfrister i Socialcenter København, Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen

De 3381 indberettede afgørelser er fordelt på 22 forskellige sagstyper. Overholdelsesprocenten for konkrete sagstyper skal mindst ligge på 80-90 pct. før der er tale om et tilfredsstillende resultat. I 12 ud af de 22 sagstyper er overholdelsesprocenten over de fastlagte 80 pct.

**Tabel 2. Sagstyper hvor overholdelsesprocenten er over 80 %**

Sagstype (frist i dage)	Antal sager i måleperioden	Overholdelsesprocent
Ansøgning om førtidspension efter de nye regler fra 1. januar 2003 (90)	104	91,35 %
Førtidspension (90)	14	92,86 %
Helbrestillæg (21)	313	95,21 %
Hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder (14)	2	100 %
Hjælp til flytning (21)	15	100 %
Længerevarende boformer til personer med betydelige og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har behov for omfattende hjælp, pleje eller omsorg (42)	1	100 %
Midlertidige botilbud til personer med betydelig nedsat funktionsevne eller særlige problemer (42)	10	100 %
Personlig hjælp og pleje til bprgere under 67 år (7)	173	87,28 %
Personlige hjælpemidler (28)	289	83,74 %
Personlige hjælpemidler, udskiftning (7)	304	86,18 %
Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning (56)	281	81,14 %
Tilbud om beskyttet beskæftigelses til personer med nedsat funktionsevne (42)	6	100 %

I 10 ud af de 22 sagstyper er overholdelsesprocent under de fastlagte 80 pct. De 10 sagstyper er:

**Tabel 3. Sagstyper hvor overholdelsesprocenten er under 80 %**

Sagstype (frist i dage)	Antal sager i måleperioden	Overholdelsesprocent
Hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn (28)	15	33,33 %
Hjælp til samværsudgifter med egne børn (21)	3	66,66 %
Kontant tilskud til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne (56)	11	45,45 %
Kontanthjælp i særlige tilfælde, herunder hjælp til enkeltudgifter, sygebehandling og efterlevelshjælp (21)	1622	47,90 %
Ledsageordning til voksne (28)	5	20 %
Merudgiftsydelse – månedligt standardbeløb (28)	67	25,37 %
Personlige tillæg (21)	128	78,13 %

Støtte til bil (180)	9	11,11 %
Støtte til individuel transport (28)	1	0 %
Tilbud om støtte-kontaktperson (7)	8	37,50 %

Socialforvaltningen vurderer, at borgerens manglende aflevering af nødvendig dokumentation, forvaltningens manglende opfølgning på rekvirerede oplysninger, skærpede retningslinier omkring behandling af sager om tandbehandling, kravene til myndighedscentrene om at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen, så afgørelserne træffes på et både fyldestgørende og korrekt grundlag, samt et vist produktionstab i forbindelse med omorganiseringen i myndighedscentrene kan have haft betydning for sagsbehandlingstiderne i de pågældende sager i september-november 2010. Der er samtidig en forventning om, at omorganiseringen i myndighedscentrene med mere robuste enheder, mindre sårbarhed og bedre ledelse, herunder bedre ledelsesinformationssystemer, vil betyde en forbedret overholdelse af sagsbehandlingsfristerne i 2011.

#### **2.2.1. Sagstyper med mere end 100 afgørelser i måleperioden**

Nedenfor er angivet sagsbehandlingsfristen og overholdelsesprocenten for de 8 sagstyper, hvor der er indberettet mere end 100 afgørelser i måleperioden. De 8 sagstyper omfatter 3.214 afgørelser ud af det samlede antal indberettede afgørelser i måleperioden på 3.381 afgørelser. For 2 af disse sagstyper er overholdelsesprocenten under 80 procent. De er markeret med henholdsvis gult og rødt i tabellen.

**Tabel 4. Overholdelsesprocent for sagsbehandlingsfrister fordelt på sagstyper med mere end 100 afgørelser vedrørende den årlige sagstidsmåling 2010**

Sagstype (frist i dage)	Antal sager i måleperioden	Overholdelsesprocent
Ansøgning om førtidspension efter de nye regler fra 1. januar 2003 (90)	104	91,35 %
Helbrestillæg (21)	313	95,21 %
Kontanthjælp i særlige tilfælde, herunder hjælp til enkeltudgifter, sygebehandling og efterlevelseshjælp (21)	1622	47,90 %
Personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år (7)	173	87,28 %
Personlige hjælpemidler (28)	289	83,74 %
Personlige hjælpemidler, udskiftning (7)	304	86,18 %
Personlige tillæg (21)	128	78,13 %

Tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning (56)	281	81,14 %
--	-----	---------

*Særligt vedrørende kontanthjælp i særlige tilfælde, herunder hjælp til enkeltudgifter, sygebehandling og efterlevelseshjælp:*

Omkring årsskiftet 2009-2010 blev der indført nye skærpede procedurer for behandling af ansøgninger om hjælp til tandbehandling. Det skete på baggrund af Det Sociale Nævns udmelding om, at forvaltningens mangeårige praksis ikke var i overensstemmelse med kravene i lovgivningen. De skærpede retningslinier har blandt andet betydet, at en række sager forelægges til tandlægefaglig vurdering hos kommunens tandlægekonsulent, hvilket betyder en længere sagsbehandlingstid end tidligere, hvor forvaltningen ikke i samme omfang foretog en vurdering af lovgivningens krav om, at behandlingen skulle være helbredsmæssigt velbegrunder. For denne sagstype kan der være behov for at regulere den fastsatte sagsbehandlingsfrist som følge af de udmeldte skærpede krav til sagsbehandlingen.

### **2.3. 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.

Kvalitetsmålet vedr. den generelle overholdelsesprocent for skriftlig underretning er ikke overholdt ved sagstidsmålingerne 2010 for myndighedscentre og Hjemmeplejvisitationen. Resultatet er ikke tilfredsstillende.

**Tabel 5. Centrenes generelle overholdelsesprocent for skriftlig underretning**

Centre	Antal sager, hvor underretningspligten ikke er overholdt	Generel overholdelsesprocent for skriftlig underretning
Handicapcenter København	122	48 %
Hjemmeplejvisitationen	3	86 %
Socialcenter København	298	66 %
Rådgivningscenter København	7	13 %
Børnefamiliecenter København	1	0 %

### ***2.3.1. Sagstyper med mere end 100 afgørelser i måleperioden***

For de sagstyper, hvor der er indberettet mere end 100 afgørelser, er det særligt ansøgninger om helbredsstillæg, personlige hjælpemidler, personlige hjælpemidler – udskiftning og personlige tillæg, hvor der er det største problem med at give borgerne skriftlig underretning, men de øvrige områder har også en ikke tilfredsstillende overholdelsesprocent vedrørende underretning af borgerne.

## **3. Initiativer**

Socialforvaltningen finder ikke resultatet af sagstidsmålingen for tilfredsstillende. Forvaltningen vurderer, at de iværksatte initiativer i pkt. 3.1. samt nedenstående nye initiativer i pkt. 3.2. vil være medvirkende til en forbedring af den generelle overholdelsesprocent for sagsbehandlingstiden og den generelle overholdelsesprocent for skriftlig underretning i 2011.

Socialforvaltningen har herudover iværksat forskellige initiativer til styrkelse af sagsbehandlingen, herunder også for at nedbringe sagsbehandlingstiden og fremme underretningen af borgerne ved overskridelse af sagsbehandlingsfrister. Disse initiativer er Socialudvalget orienteret om den 18. august 2010 i forbindelse med behandling af revision på det sociale område for regnskabsåret 2009

### ***3.1. Iværksatte initiativer***

Myndighedscentrene har udarbejdet følgende handleplaner for at forbedre overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne og underretningen af borgerne ved forsinkelse med sagsbehandlingen i de konkrete sager:

#### ***3.1.1. Handleplaner for Handicapcenter København***

- Lean-implementering understøtter hurtig og effektiv sagsbehandling og dermed også større overholdelse af sagsbehandlingsfristerne.
- Overholdelse af sagsbehandlingsfrister fremgår som mål på den målstyringstavle, der implementeres i alle enheder i september måned. Stor synlighed om mål og ugentligt resultat.
- Opfølgning på mål og resultater i centerledelsen ved gennemgang af hvert område en gang ugentligt. Der arbejdes med løbende opfølgning på henholdsvis driftsperformance og strategipperformance.
- Myndighedschefen har indskærpet overfor områdecheferne, at det skal prioriteres at sende underretningsbreve.
- Hver områdechef fremlægger enhedens procedure for afsendelse af underretningsbreve samt hvordan der følges op på, at underretningsbrevene rent faktisk er afsendt.
- Læring ift. tekniske hjælpemidler, som har et godt resultat

#### ***3.1.2. Handleplaner for Socialcenter København***

- Socialcenter København har i 2010 gennemført en omorganisering med det overordnede formål at øge kvaliteten i det sociale arbejde. Der er bl.a. etableret en kvalitets- og udviklingsenhed.
- Der er i efteråret 2010 indført et nyt ledelsesinformationssystem på enkeltydelsesområdet. Systemet indeholder en række funktionaliteter, der kan effektivisere sagsstyringen på enkeltydelsesområdet markant. Således er det muligt som følge af sagernes registrering, at trække restancelister, som dels skaber et overblik og dels giver mulighed for at sikre underretning.
- Der afsættes medarbejderressourcer til at skrive underretningsbreve i de sager, hvor sagsbehandlingsfristen overskrides.

### ***3.1.3. Handleplaner for Hjemmeplejevisitationen***

- Indførelse af et nyt omsorgssystem er med til at give en større retssikkerhed for borgeren i sagsbehandlingen og systemet har en funktionalitet, der sikrer udsendelse af underretningsbreve, såfremt de vedtagne sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes.
- Der er nu udarbejdet en procedure, så der bliver taget vare om alle nyindkomne sager. Nye sager behandles efter et ”LEAN-lignende” princip.

### ***3.1.4. Løbende kvalitetsmonitorering***

Der er i efteråret 2010 udviklet et nyt ledelsesinformationssystem for kvalitet i sagsbehandlingen (kaldet KIS). Der genereres månedlige data om enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81-83 og 85 og ydelser efter servicelovens §§ 41, 42, 52 og 100 i de enkelte enheder og på det samlede myndighedscenter. Informationerne indgår i det datamateriale, som myndighedscheferne drøfter med ansvarlig direktør én gang månedligt. Dataopsamlingen er påbegyndt i efteråret 2010.

### ***3.1.5. Ledelsesmæssig opfølgning***

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

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

Der er tilrettelagt særlige indsats i forhold til at implementere gennemarbejdede skabeloner for afgørelser og for journalnotater.

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.

### ***3.1.7. 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.

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

Bevillinger efter Servicelovens §§ 41 og 42 har 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.

Som det fremgår ovenfor er der desuden udarbejdet skabeloner og vejledninger på de pågældende sagsområder.

### ***3.1.9. Forvaltningens undervisningstilbud til myndighedscentre***

Forvaltningen kompetenceudviklingskatalog for 2010 indeholder en række 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.

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

Socialforvaltningen har 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.

Der er første gang udført skærpet ledelsestilsyn for 1. halvår 2010 i juni – juli måned 2010 efter den nye tilsynsmodel.

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 Mål- og Rammekontor og det enkelte myndighedscenter, hvor det samtidig drøftes om de indsendte handleplaner skønnes at afhjælpe de konstaterede kvalitetsbrister i sagsbehandlingen.

### **3.2. Nye initiativer**

Myndighedscentrene har yderligere indsendt nedenstående handleplaner som opfølgning på tidligere handleplaner:

#### **3.2.1. Handleplaner for Handicapcenter København**

Området for hjælpemidler og biler har implementeret Lean i alle tre enheder, og har i denne forbindelse designet en styringsreol, der skal understøtte et effektivt flow i sagsbehandlingen af det samlede antal ansøgninger i enhederne. Implementeringen af styringsreolen er afsluttet i september 2010.

Handicapcenter København iværksætter således ikke nye initiativer som opfølgning om ovenstående resultat, men fastholder fokus på flow og procesoptimering og søger derigennem at forbedre resultaterne på overholdelse af sagsbehandlingsfrister samt nedbringelse af gennemsnitlig sagsbehandlingstid i sagerne, således at antallet af lange sager reduceres i videst mulig omfang.

#### *Særligt vedrørende servicelovens §§ 41 og 42*

Handicapcenter København har vedrørende behandling af sager om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens §§ 41-42 med virkning fra den 22. november 2010 iværksat en model med sagsbehandling i 3 spor, som forventes at betyde, at nye sager behandles indenfor sagsbehandlingsfristen, de forholdsvis enkle sager er færdige i januar 2011 og de komplekse sager er færdige senest maj 2011. Forudsætningen for de 3 spor har været implementeringen af LEAN-tilgangen og ”nedbrydningen” af sagsbehandlingen i de rette trin og processer.

#### **3.2.2. Handleplaner for Hjemmeplejevisitationen**

Hjemmeplejevisitationen iværksætter ikke nye initiativer som opfølgning om ovenstående resultat. Der henvises til de initiativer, som Hjemmeplejevisitationen har beskrevet i pkt. 3.1.3. ovenfor.

#### **3.2.3. Handleplaner for Socialcenter København**

Ledelsesinformationssystemerne, der først er taget i brug i fuld skala i alle enheder i løbet af september måned, sikrer på enkeltydelsesområdet en permanent mulighed for løbende monitorering af overholdelse af sagsbehandlingsfrister. Og dermed muligheden for overvågning af kritiske sager, hvori der skal sendes underretning.

Det er nu muligt som følge af sagernes registrering at trække restancelister, som skaber et overblik og samtidig giver mulighed for at sikre underretning.

Det vil derfor blive indskærpet i ledelseskredsen at man nu, hvor enkeltydelsessystemet er fuldt implementeret, aktivt benytter dette redskab til 100% målopfyldelse.

Enkeltydelsessystemet dækker langt de fleste ansøgninger. For så vidt angår de øvrige sagstyper er der ikke udviklet tilsvarende ledelsesinformationssystemer.

*Kontant tilskud til voksne med fysisk eller psykisk funktionsevne:*

Socialcenter København har iværksat et omfattende arbejde med at genoprette kvaliteten på dette område. Derfor har der været lav produktion og ansøgningerne har ligget længe. Ved hjælp af juridisk bistand fra centralforvaltningen er der kommet en ny faglighed på området, og samtidig er der iværksat nye styringstiltag for at sikre produktionen. For at sikre fagligheden vurderes der fortsat at være behov for bistand fra centralforvaltningen.

*Enkeltydelser og personlige tillæg:*

Socialcenter København har været igennem en svær start, hvor primært nye arbejdsformer og det store fokus på kvaliteten af ydelserne har medført et betydeligt tab af tempo i produktionen. Status lige nu er, at myndighedscentret langsomt arbejder bunkerne ned – der produceres nu mere end indtaget.

Socialcenter København har eksperimenteret med forskellige måder at tilrettelægge arbejdet på, således at forholdet på kvalitet og produktion giver det mest optimale resultat. Dette koblet med at medarbejderne fra de otte tidligere enheder er ved at opnå en større tryghed ved hinanden betyder, at myndighedscentret er på rette vej, også i relation til at få rettet sagsbehandlingstiden op.