

# SOCIALUDVALGETS

## ledelsesinformation for 1. halvår af 2020

Oktober 2020



## 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 |
| Status på udsættelser   | 7 |

## MEDARBEJDERTRIVSEL

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Status på vold og trusler       | 8  |
| Status på sygefravær            | 9  |
| Status på eksternt vikarforbrug | 10 |
| Status på arbejdstilsynet       | 11 |

## OVERHOLDELSE AF LOVGIVNING

|   |    |
|---|----|
| Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCH | 12 |
| Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCV | 13 |
| Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BBU | 14 |
| Status på socialtilsynet                              | 15 |
| Status på risikobaseret tilsyn af patientsikkerhed    | 16 |

## KVALITET I TILBUD & SAGSBEHANDLING

|  |    |
|--|----|
| Anbringelser i BBU   | 17 |
| Status på hjemmeplejeområdet                               | 18 |
| Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager   | 19 |
| Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager | 20 |



## Belægning på krisecentre og herbergområdet, inkl. købte pladser

Diagram 1: Belægning på krisecentre og herberger fra juli 2018 til juni 2020

**Resultat:** I første halvår af 2020 har den gennemsnitlige belægningsprocent på krisecentrene ligget mellem 96 og 100 pct. På herbergerne har belægningsprocenten i samme periode konstant ligget på 95-96 pct. Begge resultater ligger tæt på de tilsvarende belægningsprocenter i 2019.

**Vurdering:** Belægningen på herbergpladserne ligger stabilt på samme niveau gennem hele perioden. Tallene dækker dog over stor udskiftning med mange ind- og udskrivninger.

**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..

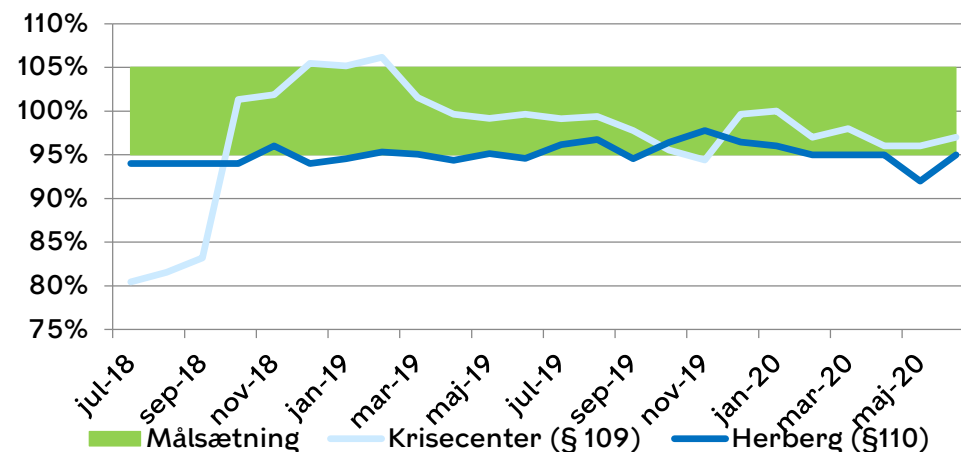
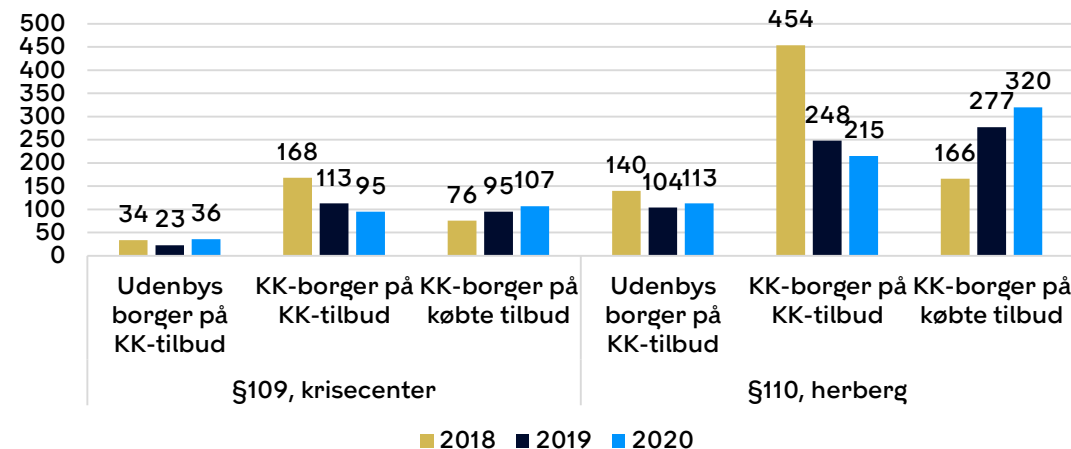


Diagram 2: Opholdsmønstret på krisecentre og herberger, målt i helårspladser for 2018, 2019 og 2020



### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 1

Diagram 1 viser den samlede belægningsprocent for alle københavnske krisecentre og herberger for perioden juni 2018 t.o.m. juni 2020. 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..

Kilde: SOFLIS, d. 17. august 2020 (diagram 1) og Borgercenter Voksne (tabel 1). Opgørelserne er lavet på baggrund af indberetninger fra de enkelte tilbud.

## Belægning på natcaféerne

**Resultat:** Den gennemsnitlige belægningsprocent for natcaféerne i 1. halvår af 2020 var 61 pct. I gennemsnit var der 71 sovende og 112 besøgende på natcaféerne per døgn. Til sammenligning var den gennemsnitlige belægningsprocent 80 pct. i 1. halvår af 2019.

Belægningen i 1. halvår af 2020 har været påvirket af de restriktioner, der har været pålagt som følge af covid-19 udbruddet

I opgørelsen indgår ikke de mellem 32 til 36 nødpladser, der blev oprettet i Bavnehøjhallen fra marts til juni 2020. Her var der i gennemsnit indskrevet 31 borgere hver nat.

**Vurdering:** I 1. halvår af 2020 har Socialforvaltningen ligesom de foregående år kunnet tilbyde en plads til hjemløse, der henvendte sig med ønske om overnatning. Der kan være fuld belægning på et tilbud, hvor man så må afvise borgere, men i de tilfælde henvises der til andre natcaféer i byen med ledige pladser.

**Bemærkning:** Belægningen på natcaféerne kan ikke nå op på 100 % som følge af, at Mændenes Hjem reelt ikke rummer 30 sovepladser, som er tilbuddets normering. Mændenes Hjem tilbud har karakter af et natværested med et gennemgående højt antal besøgende og et relativt lavt antal sovende, sammenlignet med de øvrige natcaféer. Mændenes Hjem har inden nedlukningen 11. marts 2020 ikke afvist borgere, der ønskede at overnatte i tilbuddet.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 3

Diagrammet viser udviklingen for den samlede belægning på kommunens fire natcaféer. Belægningen udtrykker i hvor høj grad sovepladserne på natcaféerne benyttes i forhold til normeringen.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 4

Diagrammet viser det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcaféerne i 1. halvår af 2020.

Diagram 3: Samlet belægning (antal overnattende) på københavnske natcaféer fordelt på uge 2018-2020

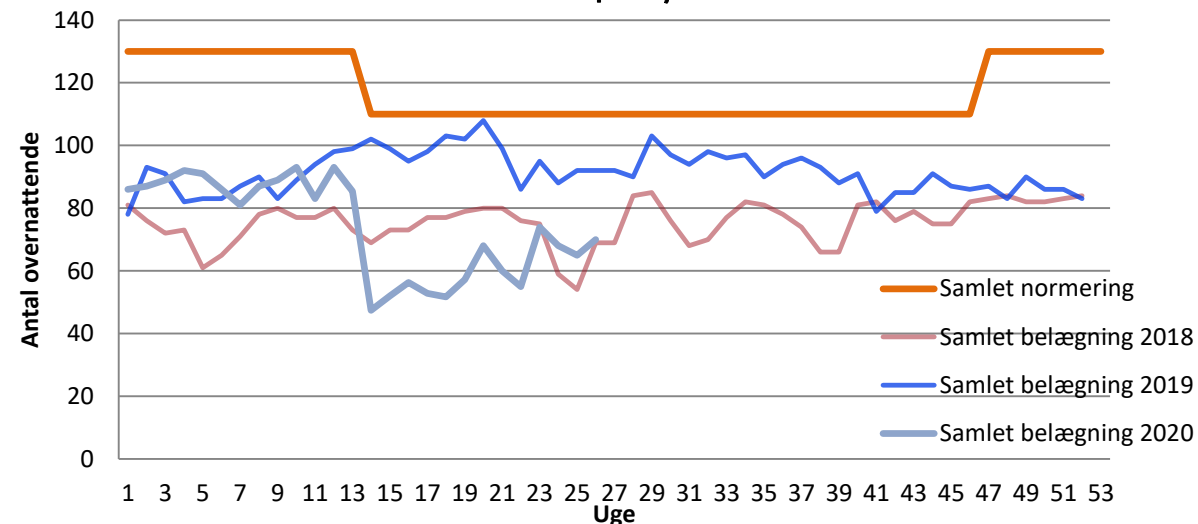
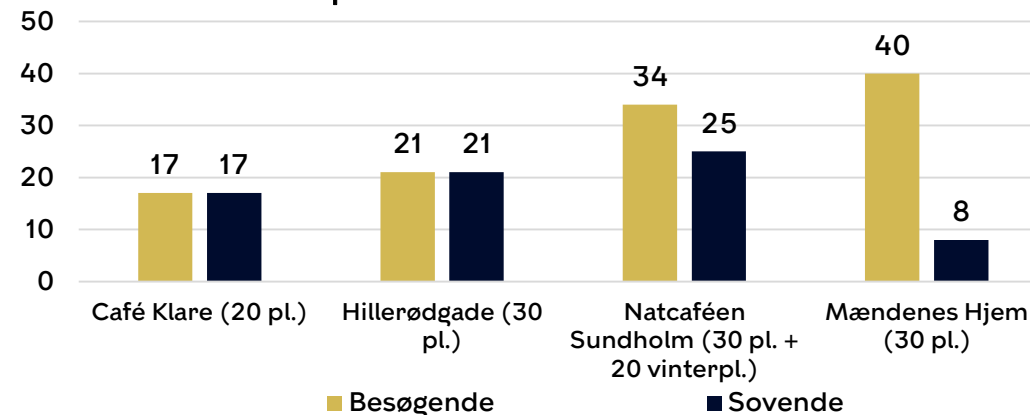


Diagram 4: Det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcaféerne i 1. halvår 2020



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

## Borgere med handicap på anvisningsliste til et botilbud

**Vurdering:** Efter servicelovens § 4 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at sørge for, at der er det nødvendige antal botilbudspladser efter servicelovens §§ 107 og 108 og almenboliglovens § 105 til rådighed for borgere, der opfylder betingelserne for at blive visiteret til disse tilbud. Udviklingen i antallet af borgere med ventetid over de første seks måneder af 2020 skyldes primært et fortsat behov for midlertidige botilbudspladser efter § 107, som endnu ikke helt har kunne rummes i den eksisterende kapacitet. Borgercenter Handicap har i 2020 oprettet 12 nye § 107 pladser. Niveaueet for antal ventende i første halvdel af 2020 er dog nogenlunde på niveau med tendensen for 2. halvår af 2019. Borgercenter Handicap arbejder fortsat med at skærpe visitationspraksis til botilbud og øge flowet til egen bolig, så der sikres en bedre balance mellem borgernes behov og eksisterende kapacitet.

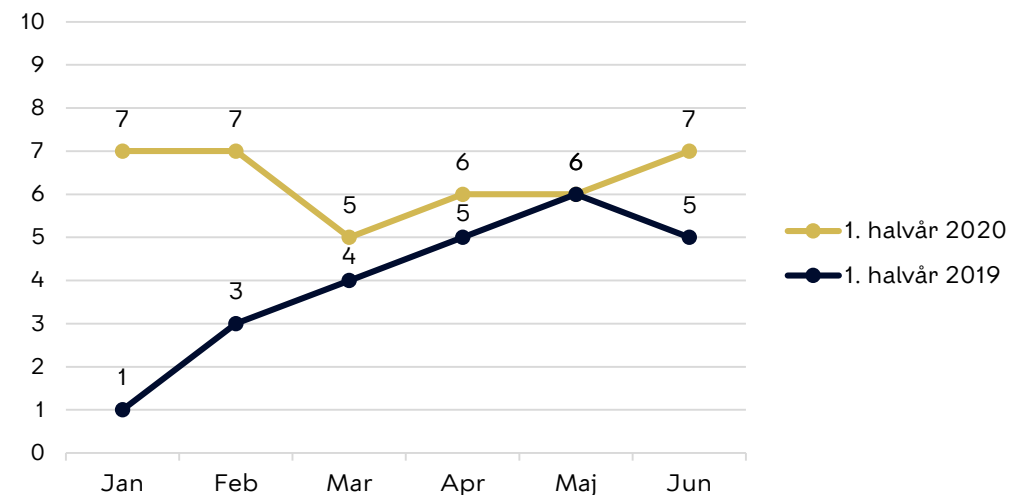
**Gennemsnitlig ventetid:** Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på handicapområdet var i maj 2020 3,7 måneder. Den nettoventende som har ventet længst på anvisning i første halvdel af 2020 har ventet 11,67 måneder. Bemærk, at den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra alle ventende borgere, og således ikke kun dem, der har ventet længere end 6 måneder på et botilbud. Tallene for den gennemsnitlige ventetid fremgår ikke af diagrammerne

### 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 og almenboliglovens §105 for 1. halvår af 2019 og 1. halvår af 2020. 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.

**Kilde:** Borgercenter Handicap

**Diagram 5: Antal borgere med handicap på venteliste til botilbud, der har ventet mere end seks måneder (nettoventende)**



## Borgere på psykiatriområdet og udsatte borgere på venteliste til et botilbud

**Vurdering:** Efter servicelovens § 4 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at sørge for, at der er det nødvendige antal botilbudspladser efter servicelovens §§ 107 og 108 og for borgere med sindslidelse også almenboliglovens § 105 til rådighed for borgere, der opfylder betingelserne for at blive visiteret til disse tilbud. Socialforvaltningen har gennem de seneste år arbejdet med flere konkrete indsatser til nedbringelse af ventelisterne til botilbud, herunder ekstra midler til køb af udenbys pladser og udbygning af kapaciteten på botilbudsområdet og specialiseringen af botilbud.

Derudover blev der i Budget 2020 bevilliget 9,9 mio.kr. i varige midler til køb af botilbudspladser på psykiatriområdet til borgere, der har ventet længere end 6 måneder på en botilbudsplads. Hertil er der fortsat fokus på rehabiliterende indsatser, der skal understøtte borgerne i at blive mere selvstændige og selvhjulpne, så behovet for botilbud derigennem mindskes.

Tiltagene har været medvirkende til, at antallet af nettoventende med over 6 måneders ventetid er gradvis nedbragt i løbet af 1. halvår af 2020 på både udsatte- og psykiatriområdet. På psykiatriområdet er antallet i juni 2020 næsten halveret i forhold til udgangen af 2019, da det er nedbragt fra 62 til 37.

**Gennemsnitlig ventetid:** Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på psykiatriområdet var i maj 2020 9,9 måneder, mens det på udsatteområdet var 10,4 måneder. Bemærk, at den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra alle ventende borgere, og således ikke kun dem, der har ventet længere end 6 måneder på et botilbud. Tallene for den gennemsnitlige ventetid ikke fremgår af diagrammerne.

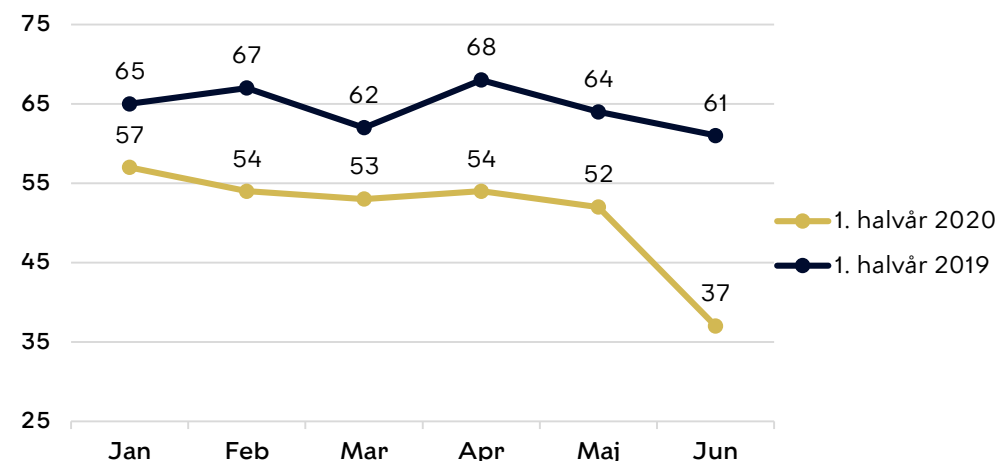
### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 6

Diagrammet viser antallet af borgere på psykiatriområdet, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud i 1. halvår af 2019 og 1. halvår af 2020. 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.

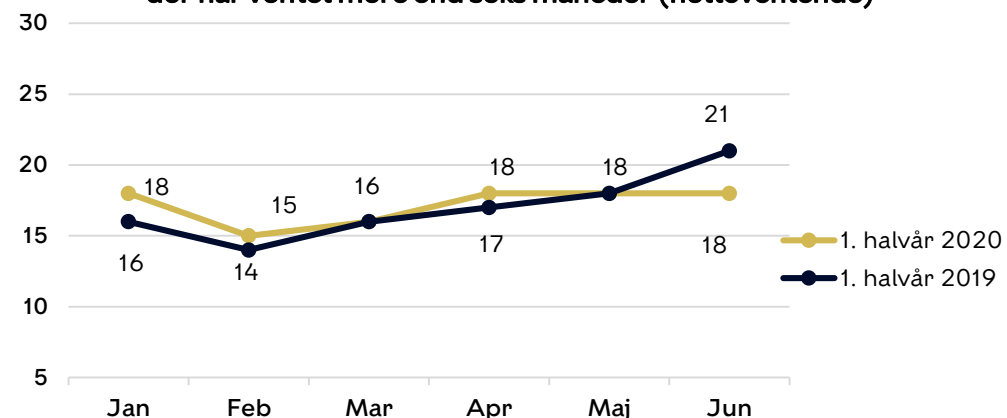
### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 7

Diagrammet viser antallet af udsatte borgere, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud i 1. halvår af 2019 og 1. halvår af 2020. 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 mere end seks måneder (nettoventende)**



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



Kilde: Borgercenter Voksne

## Status på udsættelser

**Resultat:** Fogedretten sendte i alt 1.707 sager til Københavns Kommune med varsling om udsættelse i 2019. I 1. halvår af 2020 blev 697 husstande varslet udsat. Hvis lige så mange varsles udsat i 2. halvår vil der komme i alt 1.394 varslinger i 2020. I 2019 blev 285 udsættelser effektueret. Dette svarer til en andel på 16,7 %. I 1. halvår 2020 blev 67 udsættelser effektueret, svarende til en andel på 9,6 %.

**Vurdering:** Antallet af effektuerede udsættelser har overordnet været faldende fra 2011 til 2016, og har siden stabiliseret sig på et relativt konstant niveau. Tallene for 1. halvår af 2020 repræsenterer umiddelbart et nyt fald i både antallet af varslinger og antallet af effektuerede udsættelser.

Det store fald siden 2011 skyldes blandt andet et tæt samarbejde med de almene boligorganisationer og med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

En primær forklaring på faldet i antallet af effektuerede udsættelser i 1. halvår 2020 er imidlertid, at der pga. Covid-19 fra ca. medio marts til august ikke blev effektueret udsættelser. Der kan være stor risiko for, at der nu er sket ophobning af potentielle udsættelsessager i fogedretten, som blot vil blive effektueret i takt med genåbningen af samfundet. Covid-19 kan dog næppe forklare faldet i varslinger, som er uventet. Det er muligt at udlejere har været tilbageholdende med at indsende sager til fogedretten i en periode, hvor udsættelser alligevel ikke blev effektueret.

Udsættelser kan ske pga. restancer, men sker også pga. f.eks. ulovlig fremleje og manglende overholdelse af husorden. Flere boligorganisationer har siden 2018 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. Indsatserne havde givet forventning om mindre stigninger i antallet af såvel varslede som effektuerede udsættelser.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 10

Diagrammet viser udviklingen i antallet af udsættelser i Københavns kommune for perioden fra 2011 til 1. halvår af 2020.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 11

Diagrammet viser udviklingen i andelen af effektuerede udsættelser i det pågældende halvår i forhold til det samlede antal varslinger om udsættelse, som Københavns Kommune har modtaget fra fogeden i perioden 1. halvår 2014 til 1. halvår af 2020.

**Kilde:** Data stammer fra Domstolsstyrelsen.

Diagram 10: Antal udsættelser Københavns Kommune

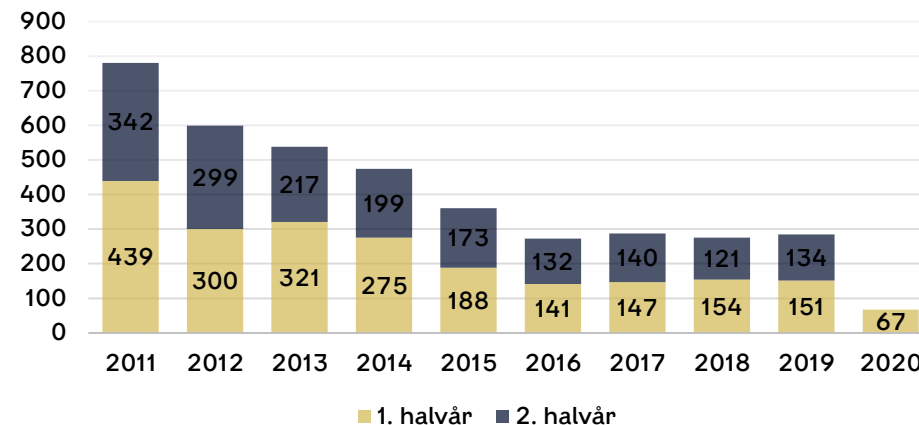
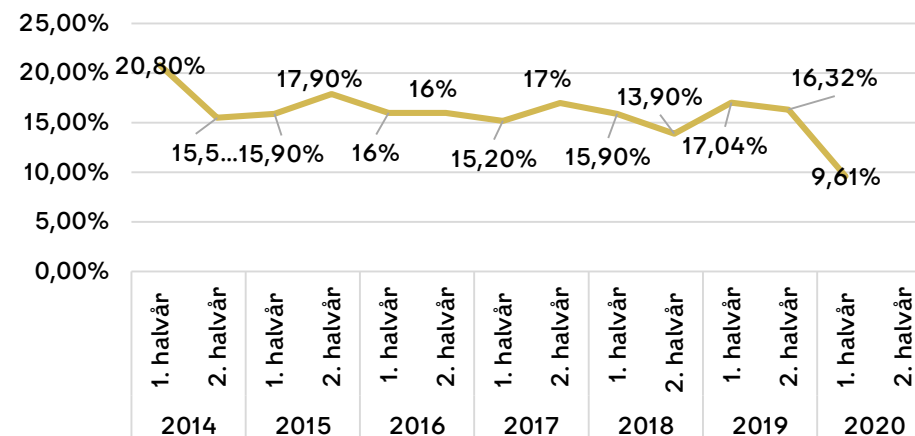


Diagram 11: Andel varslede udsættelser, der effektueres



## Status på vold og trusler

**Resultat:** Antallet af indberettede hændelser med vold og trusler om vold har i 1. halvår 2020 været faldende og ligger på laveste niveau gennem de seneste 3 år. Dette gælder både for hændelser, hvor der er registreret sygefravær for den skadelidte medarbejder som følge af hændelsen, og hændelser uden efterfølgende sygefravær.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 2

Tabellen viser det gennemsnitlige antal af medarbejdere i SOF 2018 til 2020, da antallet af hændelser med vold og trusler, bør ses i lyset af, hvor mange medarbejdere, der er i forvaltningen. Det er ikke alle medarbejdere, der bliver udsat for vold og trusler. Jvf. Trivselsundersøgelsen 2019 siger 75-80%, at de ikke er blevet udsat for vold og trusler.

### Kilde:

Data stammer fra Safetynet – trukket september 2020 for 1. halvår 2020. I indberetningsskemaet er det ikke obligatorisk at indberette om en hændelse karakteriseres som vold eller trusler. Derfor benyttes Arbejdsmiljø Københavns definition, der anvender 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.

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.

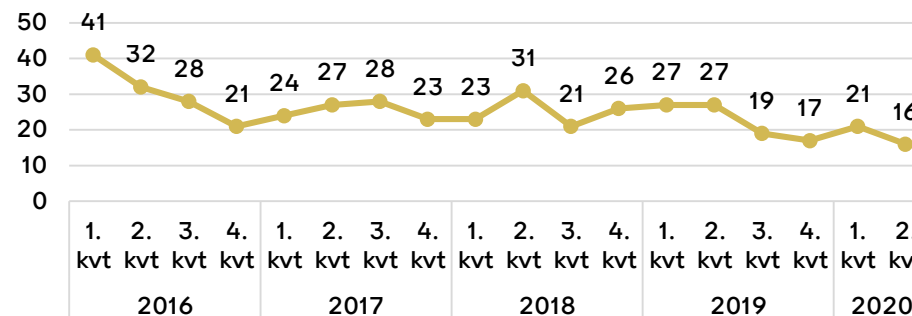
### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 13 OG 14

Diagrammerne viser indberettede hændelser med vold eller trusler om vold, der hhv. har medført og ikke har medført sygefravær hos medarbejderen for perioden 2016 til 1. halvår 2020.

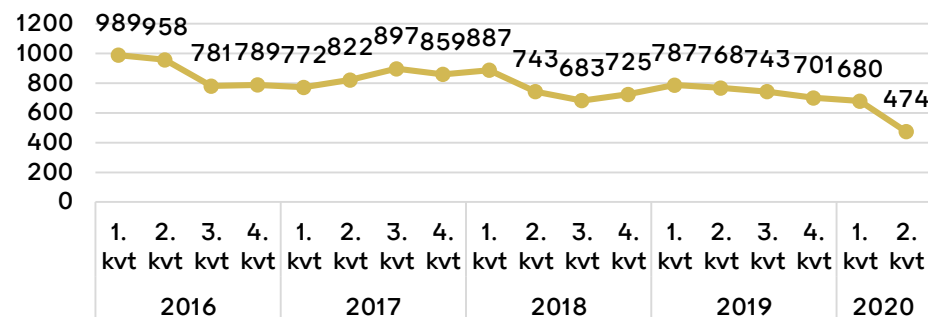
**Tabel 2: Antal ansatte i Socialforvaltningen, inkl. månedslønnede, timelønnede, 14-dages timelønnede, elever, ekstraordinært ansatte\***

| Årstal | Gns. antal medarbejdere i SOF |
|--------|-------------------------------|
| 2018   | 7.013                         |
| 2019   | 6.763                         |
| 2020   | 6.746                         |

**Diagram 13: Vold og trusler med fravær**



**Diagram 14: Vold og trusler uden fravær**





## Status på sygefravær

Status på sygefravær er et af udvalgets Tegn på Succes under målet "En sund og fagligt stærk organisation", med baseline på 11,8 fraværsdagsværk i 2017.

**Vurdering:** Socialforvaltningen har arbejdet målrettet med at nedbringe sygefraværet, og derfor er det tilfredsstillende, at sygefraværet ser ud til at falde mærkbart i år. Stort set alle forvaltninger oplever et væsentligt fald i fraværet. Faldet kan i høj grad tilskrives den særlige situation omkring covid-19. Pr. ultimo august måned har det betydet et markant fald i korttidsfraværet på -0,9 dage, i forhold til samme måned sidste år. Desværre er langtidsfraværet uændret. Forvaltningen har derfor et særligt fokus på dette resten af året. Prognosen for årsresultatet viser i øjeblikket, at forvaltningen ender omkring -1 dag under måltallet.

Økonomiudvalget har fastlagt nye måltal for sygefraværet i Københavns Kommune, og derfor stiger forvaltningens måltal fra 11 i 2019 til 12,1 i 2020. De nye måltal er beregnet ud fra medarbejdersammensætning og benchmarket med de øvrige kommuner i Danmark, hovedstadsområdet og 6-byerne.

Forvaltningens HovedMED vedtog i juni 2020 en ny sygefraværspolitik, som bl.a. sætter større fokus på forebyggelse og hurtig opfølgning ved fravær. Desuden er reglerne for hvornår lederne skal følge op forenklet betragteligt, så fokus i højere grad kan være på den systematiske opfølgning.

De administrative fællesskaber på HR-området er i gang med at understøtte lederne og enheder med højt fravær. Hertil er der oprettet en pulje på 500.000 kr. til indsatser ift. at styrke arbejdsfællesskabet på arbejdspladser med særligt højt fravær.

I 2. halvår af 2020 fastholdes et fokus på ledelsesopfølgning af sygefravær og den nye sygefraværspolitik implementeres.

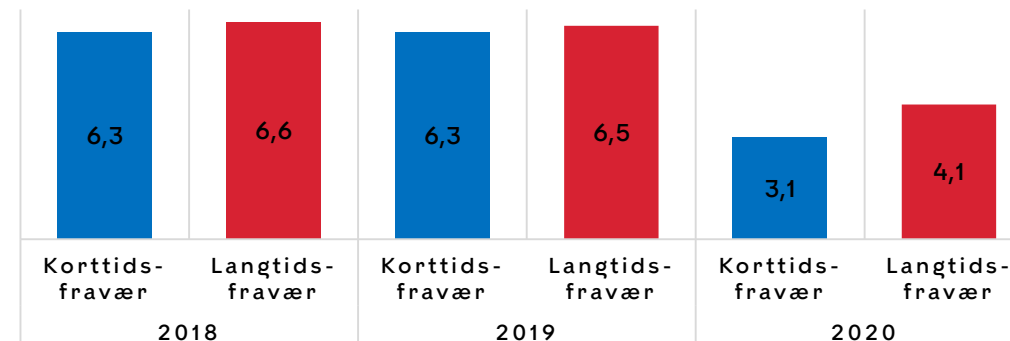
### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 15

Diagrammet viser antal sygefraværsdagsværk pr. fuldtidsansat for Socialforvaltningen fra 2018. OBS Tal for 2020 er for perioden januar til august 2020 begge mdr. inkl. Øvrige tal er for hele år.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 3

Tabellen viser antal sygefraværsdagsværk pr. fuldtidsansat fordelt på Borgercentrene i Socialforvaltningen. OBS Tal for 2020 er for perioden januar til august 2020 begge mdr. inkl. Øvrige tal er for hele år. Tal for 2020i rækken "Samlet sygefravær\*" angiver prognosen for hele 2020.

Diagram 15 - Sygefraværet sidste tre år (kort/langt)



Tabel 3: Status på sygefraværet i SOF

| Borgercenter   | 2019 hele året |                | 2020 - jan.-aug. |                |
|--|----------------|----------------|------------------|----------------|
|  | Korttidsfravær | Langtidsfravær | Korttidsfravær   | Langtidsfravær |
| Borgercenter Børn og Unge                                      | 5,2            | 4,8            | 2,6              | 2,8            |
| Borgercenter Handicap  | 6,6            | 8,0            | 3,5              | 4,8            |
| Borgercenter Voksne  | 6,9            | 6,9            | 3,2              | 4,5            |
| Samlet (hhv. kort- og langtidsfravær)                          | 6,3            | 6,6            | 3,1              | 4,1            |
| Samlet sygefravær* (i parentes angives difference ift. måltal) | 12,4 (+1,4)    |                | 10,9 (-1,2)*     |                |
| *For 2020 er det samlede fravær angivet ud fra prognosen       |                |                |                  |                |

Kilde: Begge opgørelser er lavet på baggrund af tal fra Ledelsesinfo Personale trukket 9. september 2020.

## Status på eksternt vikarforbrug

**Resultat:** For alle borgercentrene er udgifter til eksterne vikarer faldet væsentligt i forhold til sidste år: Dette skyldes bl.a. et ekstraordinært højt forbrug sidste år på udvalgte tilbud i Borgercenter Handicap, hvor udgifterne i 2020 er normaliseret, en generel øget opmærksomhed på vikarforbrug, og så har covid-19 tillige været en medvirkende årsag til lavere forbrug. Hjemmeplejen har fortsat et væsentlig højere vikarforbrug end resten af borgercentrene, og udgør over halvdelen af det samlede forbrug i Socialforvaltningen.

**Vurdering:** Der er mange årsager til, at det kan være nødvendigt at bruge eksterne vikarer, fx ved rekrutteringsudfordringer og sygefravær. Forvaltningen har fokus på, at brugen af eksterne vikarer ikke må gå ud over den faglige kvalitet og service, som borgerne skal have.

Forvaltningen har i efteråret 2020 igangsat et projekt omkring strategisk rekruttering, som har fokus på bedre rekruttering og fastholdelse af medarbejdere og derigennem bl.a. sænke behovet for brug af eksterne vikarer. Endvidere har hjemmeplejen i deres genopretningsindsats fokus på forbruget af eksterne vikarer.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 16

Diagrammet viser udviklingen i udgifter til det eksterne vikarforbrug for hele Socialforvaltningen fra 2015 til 1. halvår 2020

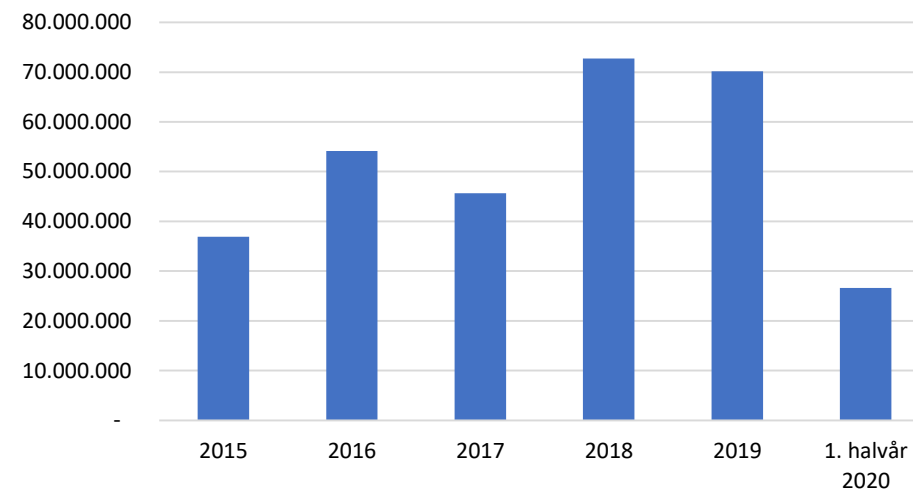
### LÆSEVEJLEDNING TABEL 4

Tabellen viser det eksterne vikarforbrug fordelt på borgercentrene i 2019 og 1. halvår 2020..

**Kilde:** Kvantum september 2020

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

Diagram 16: Udgifter til eksternt vikarforbrug



Tabel 4: Udgifter til eksternt vikarforbrug fordelt på borgercentrene 2019 og 1. halvår 2020

|                           | 2019              | 1. halvår 2020    |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Borgercenter Børn og Unge | 2.839.894         | 1.188.018         |
| Borgercenter Handicap     | 14.852.035        | 3.866.554         |
| Borgercenter Voksne       | 8.668.714         | 2.622.997         |
| Hjemmeplejen              | 43.774.117        | 18.902.268        |
| Socialforvaltningen       | <b>70.134.760</b> | <b>26.579.837</b> |

## Status på afgørelser fra Arbejdstilsynet

**Resultat:** Pga. covid-19 har Arbejdstilsynet gennemført færre tilsynsbesøg i foråret 2020. I perioden 1. januar 2020 til og med 30. juni 2020 har Arbejdstilsynet truffet 14 afgørelser på arbejdspladser i Socialforvaltningen. Til sammenligning traf Arbejdstilsynet i hele 2019 50 afgørelser på arbejdspladser i Socialforvaltningen.

**Tabel 5: Oversigt over arbejdstilsynssager på arbejdspladser i Socialforvaltningen fordelt på borgercentre i 1. halvår 2020**

|                         | Straks-påbud | Råd-givnings--påbud | Påbud        | Afgørelse uden handlepligt | Vejledning   | Ingen over-trædelser* | Grøn Smiley*<br>* | Total          |
|-------------------------|--------------|---------------------|--------------|----------------------------|--------------|-----------------------|-------------------|----------------|
| <b>BCV</b>              | 1 (1)        | 1 (0)               | 2 (3)        | 0 (0)                      | 1 (3)        | 0 (1)                 | 3 (10)            | 8 (18)         |
| <b>BBU</b>              | 1 (0)        | 0 (0)               | 0 (2)        | 0 (1)                      | 0 (1)        | 0 (0)                 | 1 (6)             | 2 (10)         |
| <b>BCH</b>              | 0 (0)        | 0 (0)               | 0 (4)        | 0 (1)                      | 1 (4)        | 0 (1)                 | 3 (12)            | 4 (22)         |
| <b>Centrale enheder</b> | 0 (0)        | 0 (0)               | 0 (0)        | 0 (0)                      | 0 (0)        | 0 (0)                 | 0 (0)             | 0 (0)          |
| <b>I alt</b>            | <b>2 (1)</b> | <b>1 (0)</b>        | <b>2 (9)</b> | <b>0 (2)</b>               | <b>2 (8)</b> | <b>0 (2)</b>          | <b>7 (28)</b>     | <b>14 (50)</b> |

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 5

Tabellen viser antallet af afgørelser fra Arbejdstilsynet fra 1. januar 2020 til 30. juni 2020 fordelt på de tre borgercentre og de centrale enheder i Socialforvaltningen. Tal i parentes er antal afgørelser i hele 2019.

Det bemærkes at Arbejdstilsynet har gennemført færre tilsyn i foråret 2020 grundet covid-19-situationen, hvor de offentlige ansatte blev hjemsendt.

**Kilde:** Data stammer fra Kontoret for Organisationsudvikling.

\*Ingen overtrædelser betyder, at Arbejdstilsynet ikke har konstateret overtrædelser af arbejdsmiljøloven i forbindelse med deres tilsyn.

\*\*Grøn smiley gives kun i forbindelse med Arbejdstilsynets risikobaserede tilsyn.

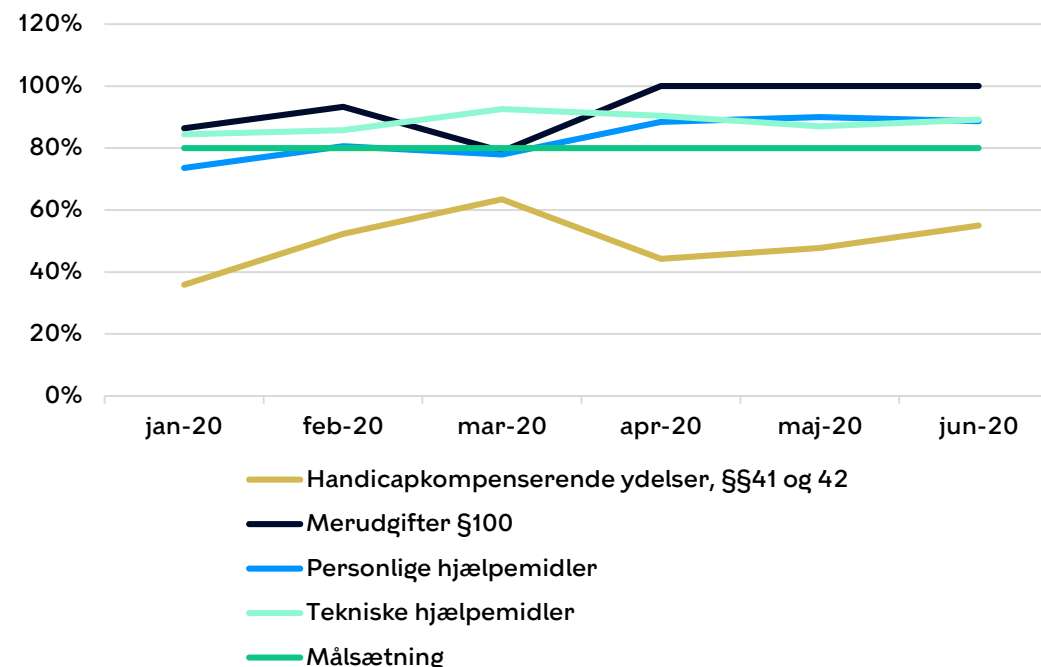
## Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Handicap

**Overholdelse af sagsbehandlingsfrister** er et af udvalgets tegn på succes under målet "En helstøbt og langsigtet løsning".

**Resultat:** I 1. halvår af 2020 viste tallene, at den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent lå på 82 % i Borgercenter Handicap.

**Vurdering:** Generelt har der været en positiv udvikling på handicapområdet, hvor de fleste områder er over målsætningen på 80 % sagsfristoverholdelse. Handicapkompenenserende ydelser er det eneste område, hvor man endnu ikke er kommet over målsætningen, men der ses en positiv udvikling. 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. Det gode resultat skyldes de ekstra ressourcer, som blev tilført i budget 2019, og et særlig fokus på optimering af driftsledelsen.

Diagram 17: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCH



### 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. 17. august 2020.

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

## Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Voksne

**Overholdelse af sagsbehandlingsfrister** er et af udvalgets tegn på succes under målet "En helstøbt og langsigtet løsning".

**Resultat:** I 1. halvår af 2020 ligger den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent på 73 % i Borgercenter Voksne.

**Vurdering:** Udfordringerne i perioden marts til maj på enkeltydelsesområdet i Borgercenter Voksne skyldes hovedsageligt, at Enheden for Sociale Ydelser i første kvartal af 2020 modtog flere ansøgninger, end der var kapacitet til at kunne afgøre, især vedr. ansøgninger om tandbehandling. Det betød, at da enheden lukkede ned grundet covid-19 situationen, var der oparbejdet en mindre sagsbunke af gamle sager, som skulle afgøres. Derudover gik der nogle uger før alle hjemmearbejdspladserne var etableret, hvilket også gav en længere sagsbehandlingstid. På nuværende tidspunkt ser det ud til, at den samlede fristoverholdelse for 2020 vil ende over de 80 %, såfremt antallet af indkomne ansøgninger ikke stiger yderligere.

Udviklingen i fristoverholdelsen på pensionsområdet skyldes dels nedlukningen og hjemsendelsen af medarbejderne i foråret, og dels stigningen i antallet af tilkendelser af førtidspensioner i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen de seneste år. Det stigende antal førtidspensionister har bl.a. givet langt flere ansøgninger om supplerende hjælp til brøkpensionister, jf. aktivlovens § 27a. Udfordringen er hidtil håndteret ved overarbejde, men det kan blive nødvendigt at tilføre flere ressourcer til pensionsområdet.

Ift. merudgifter ligner sagsfristoverholdelsen tallene fra 2019, dog kan det tilføjes, at Borgercenter Voksne som noget nyt har tilknyttet en lægekonsulent til området for at se, om dette kan frigøre noget af den tid, sagsbehandlerne bruger på de meget komplicerede sager. Det er planen, at lægekonsulenten skal være til rådighed for sagsbehandlerne fem timer om ugen resten af året, hvorefter projektet evalueres.

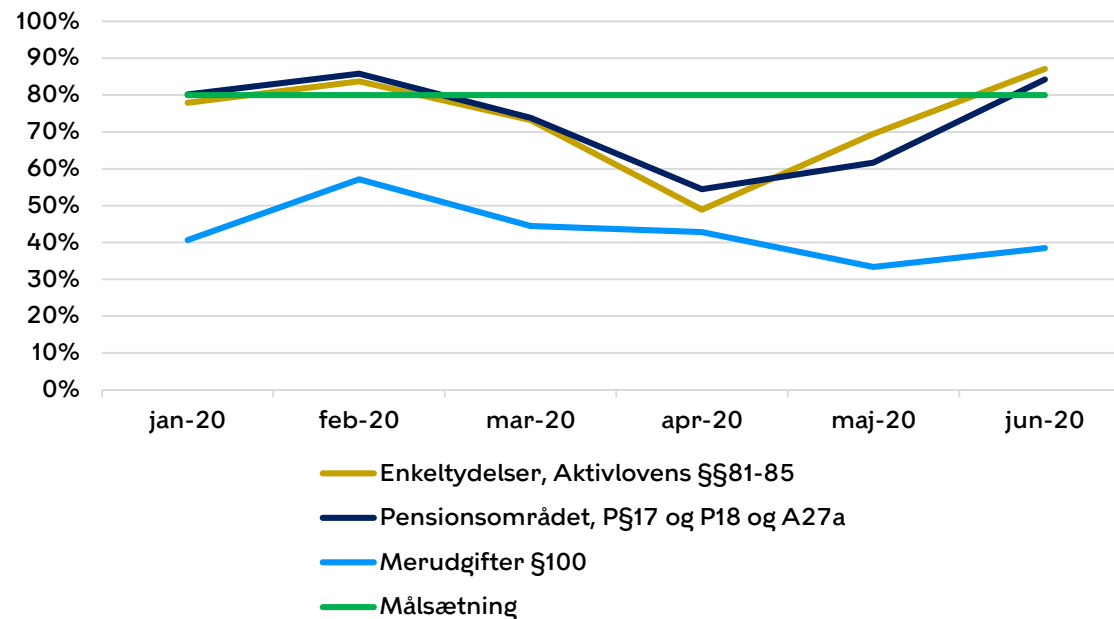
### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 18

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. 17. august 2020.

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

Diagram 18: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCV



## Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Børn og Unge

**Overholdelse af sagsbehandlingsfrister** er et af udvalgets tegn på succes under målet "En helstøbt og langsigtet løsning".

**Resultat:** I 1. halvår af 2020 viste tallene, at den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent lå på 83 % i Borgercenter Børn og Unge.

Kurven for 24-timers screening af underretninger ligger gennemgående på et højt niveau henover 1. halvår.

Hvad angår overholdelse af 4-måneders fristen for udarbejdelse af § 50-undersøgelser, overholdes fristen i 87% af sagerne i januar måned. Desværre falder andelen af sager, hvor § 50-undersøgelsen afsluttes inden for 4-måneders fristen henover 1. år. I juni måned overholdes fristen i 72 % af sagerne.

Kurven for opfølgning på anbringelsessagerne udvikler sig positivt i perioden. I januar overholdes fristen i 66 % af sagerne, mens det i juni er gældende for 85 %.

### Vurdering:

Udviklingen i overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne for 24-timers screening af underretninger og 4-måneders fristen for udarbejdelsen af § 50-undersøgelser har begge et mindre fald i april måned. Dette tilskrives implementeringen af DUBU, som netop var påbegyndt, da medarbejderne blev hjemsendt grundet Corona-situationen. Det betød, at medarbejderne skulle lære et nyt system at kende uden den planlagte implementeringsunderstøttelse.

Overholdelse af fristen for opfølgningen på anbringelsessager udvikler sig, som skrevet ovenfor, gennemgående positivt. Det skyldes formentlig, at DUBU understøtter overholdelsen af sagsbehandlingsfrister.

Der tages forbehold for eventuelle unøjagtigheder i data grundet overgangen fra CSC Social til DUBU.

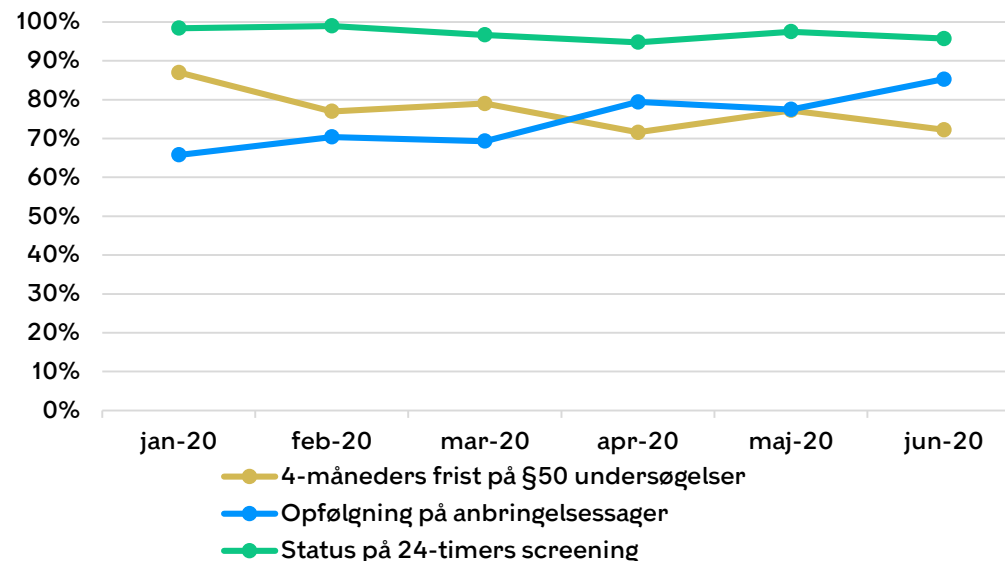
### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 19

Diagrammet viser udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på hovedgrupper i Borgercenter Børn og Unge. Graferne er baseret på de sager, som er afgjort i de pågældende måneder.

**Kilde:** Data er trukket i SOFLIS d. 17. august 2020 og DUBU d. 16. september 2020

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

Diagram 19: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BBU



## Status på Socialtilsynet

**Resultat:** For Borgercenter Voksne har det 1. halvår af 2020 været kendetegnet af, at der har været færre tilsynsbesøg. For Borgercenter Børn og Unge er antallet af tilsynsbesøg på et sammenligneligt niveau ift. sidste år, mens der for Borgercenter Handicap har været en del flere tilsyn i sammenligning med samme tid sidste år. Fælles for alle tre borgercentre gælder dog, at de tilsyn, der er foretaget har været forkortet og af mere begrænset karakter, som følge af covid-19. Nogle tilsyn er også blevet gennemført enten helt eller delvist digitalt.

To tilbud har modtaget påbud fra Socialtilsynet, begge tilbud hører under Borgercenter Børn og Unge.

**Vurdering:** : De to døgninstitutioner under Borgercenter Børn og Unge, som har fået påbud er Nexus og Villa Kokkedal.

Nexus fik påbud om ophør af tv-overvågning på den åbne del af institutionen, ligesom de øvrige af landets delvis lukkede afdelinger. Påbuddet er efter aftale med Socialtilsynet påklaget til Ankestyrelsen med henblik på afklaring af retstilstanden. Påbuddet efterleveres i den mellemliggende periode.

Villa Kokkedal, fik ultimo maj påbud om udarbejdelse af en handleplan ift. personalegennemstrømning, implementering af behandlingsstrategi samt forebyggelse og håndtering af magtanvendelser. Påbuddet blev ophævet primo juli efter fremsendt handleplan.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 6

Tabellen viser en oversigt over antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn fra Socialtilsynet i 1. halvår 2020 fordelt på tilbud under borgercentre.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 7

Tabellen viser antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget enten påbud eller skærpet tilsyn fra 2018 til 1. halvår af 2020.

Tabel 6: Antal tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet i 1. halvår af 2020

| Borgercenter              | Antal af Socialforvaltningens tilbud, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet |
|---------------------------|---|
| Borgercenter Voksne       | 14  |
| Borgercenter Børn og Unge | 10  |
| Borgercenter Handicap     | 24  |
| I alt                     | 48  |

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

| Borgercenter              | 2018 | 2019 | 1. halvår 2020 |
|---------------------------|------|------|----------------|
| Borgercenter Voksne       | 0    | 1    | 0              |
| Borgercenter Børn og Unge | 0    | 0    | 2              |
| Borgercenter Handicap     | 0    | 4    | 0              |
| I alt                     | 0    | 5    | 2              |

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

## Status på risikobaseret tilsyn af patientsikkerhed

**Resultat:** I perioden 1. januar 2020 til 30. juni 2020 har Styrelsen for Patientsikkerhed gennemført tre planlagte tilsynsbesøg i Socialforvaltningen. Et i Borgercenter Handicap, et i Borgercenter Voksne og et i Borgercenter Børn og Unge. Grundet covid-19 har Styrelsen for Patientsikkerhed ikke afholdt planlagte tilsynsbesøg siden marts 2020, hvilket betød at tre planlagte besøg blev aflyst.

**Vurdering:** De tre tilbud, der har modtaget tilsynsbesøg, har alle fået vurderingen 'Mindre problemer af betydning for patientsikkerhed' af Styrelsen for Patientsikkerhed. Det fremgår af tilsynsrapporterne, at det generelle indtryk var, at tilbuddene levede op til lovgivningens krav og at tilbuddene ville være i stand til at rette op på de anførte problemer ud fra den rådgivning, der blev givet ved tilsynene.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 20

Diagrammet viser antallet af sundhedsfaglige tilsynsbesøg i perioden 01.01.20 - 30.06.20 fordelt på arbejdspladser under de tre 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 21

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 20: Sundhedsfaglige tilsyn 1. halvår af 2020

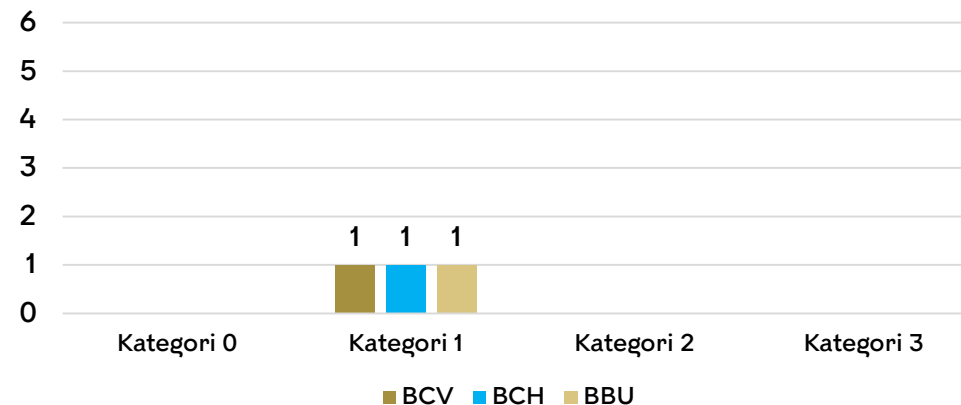
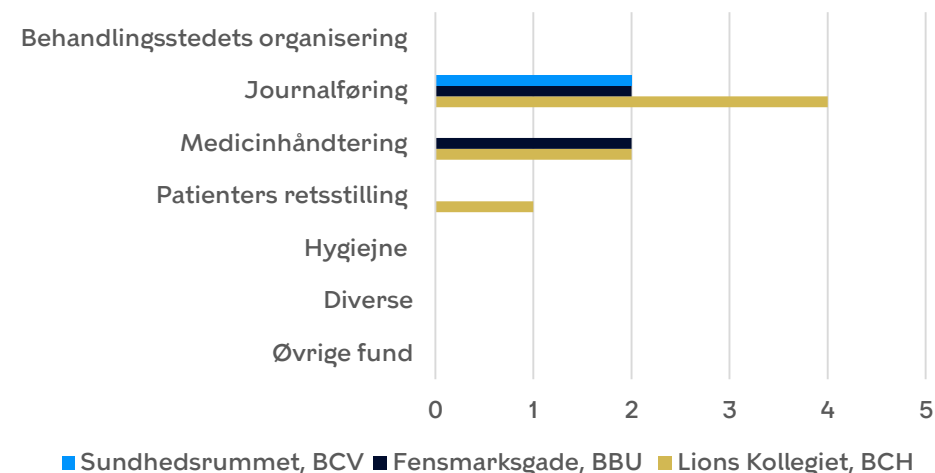


Diagram 21: Målepunkter, der ikke er opfyldt



**Kilde:** Data stammer fra Sundhedsenheden, august 2020



## Anbringelser i Borgercenter Børn og Unge

**Resultat:** Anbringelsesfrekvensen (antallet af anbringelser pr. 1.000 indbyggere) er faldet fra 4,56 i 2019 til 4,46 i 1. halvår af 2020

Tidligere fremgik en graf med den månedlige udvikling i antallet af anbringelser. Borgercenter Børn og Unge begyndte implementeringen af det nye fagsystem, DUBU, i foråret 2020. I forbindelse med overgangen til det nye fagsystem er antallet af anbringelser per måned forbundet med en vis usikkerhed, og vil først blive vist i ledelsesinformationerne for hele 2020.

**Vurdering:** Fra 2015 til 2019 er der sket et fald i antallet af anbringelser på ca. 1,8 pct. årligt, hvilket også har betydet en faldende anbringelsesfrekvens. København har i dag en af landets laveste anbringelsesfrekvenser. Faldet i anbringelser skyldes dels en faglig omstilling - Tæt på Familien - med en styrkelse af de forebyggende og hjemmebaserede indsatser frem for anbringelser udenfor hjemmet, og dels fordi, Borgercenter Børn og Unge skal yde støtte til flere udsatte børn og unge indenfor et faldende budget. Fra 2019 til 1. halvår af 2020 er faldet i anbringelser dog stagneret og er således kun faldet med 0,6 pct. Der skal her gøres opmærksom på, at anbringelsesfrekvensen påvirkes af to faktorer; antallet af anbringelser samt børnetallet i København.

**Bemærkninger:** I Budgetaftalen for 2021 blev der afsat 24,8 mio. kr. i 2021 stigende til 61,3 mio. kr. i 2024 til forebyggende foranstaltninger og anbringelser, så niveauet af indsatser kan fastholdes på 2019-niveau.

**Tabel 8: Anbringelsesfrekvens i BBU**

| Årstal            | Anbringelsesfrekvens |
|-------------------|----------------------|
| 2019              | 4,56                 |
| 1. halvår af 2020 | 4,46                 |

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 8

Tabel 6 anbringelsesfrekvensen i BBU i 2019 og 1. halvår af 2020. Anbringelsesfrekvensen udregnes *Antal anbringelser / Antal personer, 0-22 år* \* 1000.

**Kilde:** 6-by nøgletal og Danmarks Statistiks befolkningsstatistik.

## Status på hjemmeplejeområdet

Socialudvalget vedtog i september 2016 fire kvalitetsmål for hjemmeplejeområdet i Socialforvaltningen, og at afrapportering på de fire kvalitetsmål sker som led i ledelsesinformation til Socialudvalget.

Borgercenter Hjemmepleje, der siden er lagt sammen med Borgercenter Voksne, overgik pr. 9. marts 2020 til nyt omsorgssystem, CURA. Implementeringen af CURA har overordnet været vellykket. Borgercentret befinder sig dog fortsat i en udviklingssituation omkring ledelsesinformation på basis af CURA. Borgercentret prioriterer at udvikle rapporter om driftskritiske parametre såsom aktivitet, anvendelse af systemet og kvalitetsarbejdet. Ift. kvalitetsmål 1-3 har overgangen derfor medført, at borgercenteret for nuværende ikke som vanligt kan trække den relevante data.

Det er dog borgercentrets forventning, at informationer til brug for ledelsesinformation til Socialudvalget ligeledes vil kunne udvikles i denne proces. Det er således forventningen, at afrapportering for hele 2020 vil kunne ske på baggrund af data fra CURA.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 9

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 9: Afrapportering af kvalitetsmål for 2018, 2019 og 1. halvår af 2020

| Kvalitetsmål   | Mål    | Resultat 2018   | Resultat 2019   | Resultat 1. halvår 2020                                 |
|--|--------|---|---|---|
| 1. Fast kontaktperson hos leverandøren               | > 85 % | 70,5 %  | 69,0 %  | -   |
| 2. Fast kontaktperson hos hjemmepleje-visitationen   | > 98 % | 86,9 %  | 77,3 %  | -   |
| 3. Tilstræbe få forskellige medarbejdere i hjemmet   | > 66 % | Dag:<br>60,0 %<br>Aften:<br>62,4%                     | Dag:<br>60,7 %<br>Aften:<br>64,8 %                    | -   |
| 4. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren | > 98 % | Personlig pleje:<br>100 %<br>Praktisk hjælp:<br>100 % | Personlig pleje:<br>100 %<br>Praktisk hjælp:<br>100 % | Personlig pleje:<br>99,7 %<br>Praktisk hjælp:<br>98,5 % |

Kilde: Borgercenter Hjemmepleje

## Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager

**Resultat:** Socialforvaltningen modtog i 1. halvår 2020 i alt 619 realitetsklager (klager over selve afgørelsen). I 1. halvår 2019 var der tale om 764 realitetsklager, dvs. der er sket et fald fra 1. halvår 2019 til 1. halvår 2020 på ca. 19 %.

I ca. 61 % af realitetsklagerne har forvaltningen fastholdt afgørelsen. Borgerne har i ca. 38 % af sagerne fået helt eller delvist medhold i klagen, hvilket er et fald på 19 % ift. niveauet for 1. halvår af 2019. Når borgercentre fastholder afgørelsen, eller borgerne får delvist medhold i klagen, sendes klagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen.

Udvalget blev orienteret om Ankestyrelsens omgørelsesprocenter i sagen *Danmarkskortet omgørelsesprocenter på socialområdet for 2019* på SUD-mødet den 11. november 2020. I Københavns Kommune var omgørelsesprocenten i 2019 for socialområdet generelt 43 %, mens den var 52 % på både børne- og voksenhandicapområdet.

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

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 22

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 23 TABEL 10

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen af realitetsklager på myndighedsområdet. Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgercentre.

Diagram 22: Andel realitetsklager ift. antal afgørelser

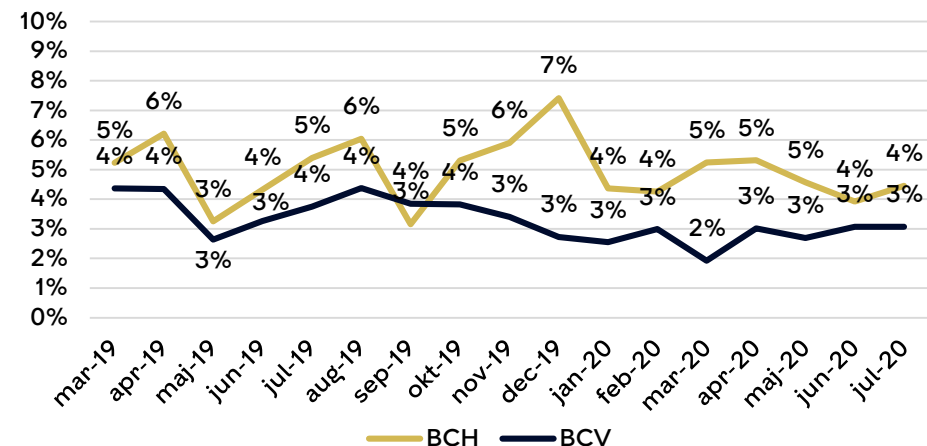
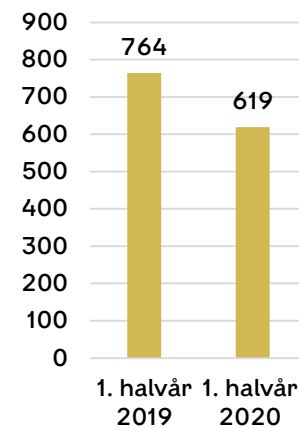


Diagram 23: Realitetsklager



Tabel 10: Antal klager fordelt mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 1. halvår af 2020

| Borgercentre              | Realitetsklager |
|---------------------------|-----------------|
| Borgercenter Børn og Unge | 79              |
| Borgercenter Handicap     | 343             |
| Borgercenter Voksne       | 183             |
| Borgercenter Hjemmepleje  | 12              |

**Kilde:** Data er trukket fra SOFLIS den 18. august 2020. Der er en lille forskel i 2019-tallene ift. Socialudvalgets Ledelsesinformation for 1. halvår af 2019 og nuværende datatræk.

## Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager

**Resultat:** Socialforvaltningen modtog i 1. halvår 2020 i alt 232 formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen). I 1. halvår 2019 var der tale om 349 formalitetsklager, dvs. et fald fra 1. halvår 2019 til 1. halvår 2020 på ca. 34 %.

I knap halvdelen af sagerne (109 sager) er formalitetsklagens udfald desværre ikke blevet registreret, hvilket bliver undersøgt og afhjulpes, således at der fremover sikres et endnu mere validt datagrundlag. For 46 af de øvrige 123 ud af de i alt 232\* formalitetsklager, har borgeren ikke fået medhold i deres klage, mens borgercentre i 47 af disse 123 klager har givet borgeren helt eller delvist medhold. For de resterende 30 klager er udfaldet markeret som "andet".

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

Diagram 24: Andel formalitetsklager ift. antal afgørelser

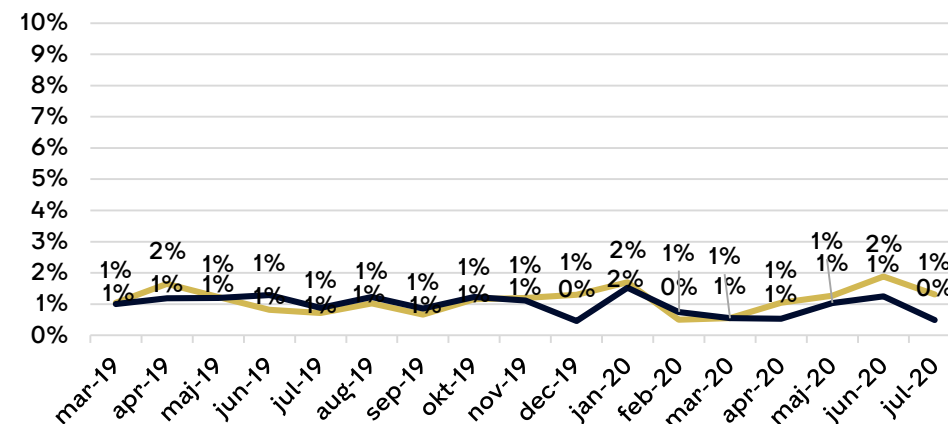
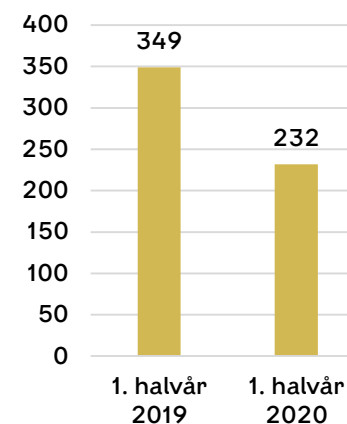


Diagram 25: Formalitetsklager



Tabel 11: Antal klager fordelt mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 1. halvår af 2020\*

| Borgercentre              | Formalitetsklager |
|---------------------------|-------------------|
| Borgercenter Børn og Unge | 68                |
| Borgercenter Handicap     | 85                |
| Borgercenter Voksne       | 63                |
| Borgercenter Hjemmepleje  | 14                |

**LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 24**

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 2 TABEL 11**

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen af formalitetsklager på myndighedsområdet. Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgercentre.

**Kilde:** Data er trukket fra SOFLIS den 18. august 2020. Der er en lille forskel i 2019-tallene ift. Socialudvalgets Ledelsesinformation for 1. halvår af 2019 og nuværende datatræk. \*Tabel 11 summerer kun til 230, da 2 formalitetsklager ikke er registreret under et borgercenter.