

Diverse ledelsesinformationer for 2017

Udarbejdet april 2018

INDHOLDSFORTEGNELSE

BELÆGNING PÅ KRISECENTRE OG HERBERGOMRÅDET, INKL. KØBTE PLADSER	3
BELÆGNING PÅ NATCAFÉERNE	4
ANTAL BORGERE PÅ ANVISNINGSLISTE TIL ET BOTILBUD	5
VENTETID PÅ ALMENE BOLIGER	6
STATUS PÅ UDSÆTTELSE	7
STATUS PÅ ARBEJDSTILSYNET	8
STATUS PÅ SOCIALTILSYNET	9
STATUS PÅ HJEMMEPLEJEOMRÅDET	10
DE SÆRLIGE BESKÆFTIGELSESDORDNINGER	12
BEHANDLINGSGARANTIE PÅ STOFMISBRUGSOMRÅDET	13
LEDELSESTILSYN PÅ PERSONSAGSOMRÅDET	14
KLAGESAGSSTATISTIK PÅ MYNDIGHEDSOMRÅDET	15
STATUS PÅ SYGEFRAVÆR	16



BELÆGNING PÅ KRISECENTRE OG HERBERGSOMRÅDET, INKL. KØBTE PLADSER

- Diagram 1:** Diagrammet viser den samlede belægningsprocent for alle københavnske krisecentre og herberger for perioden januar 2016 tom. december 2017. Dvs. i hvor høj grad sovepladserne på krisecentrene og herbergerne udnyttes. Den grønne farve illustrerer målsætningen om en belægning mellem 95 - 105 %.
- Diagram 2:** Diagrammet viser aktivitet målt i helårspladser på hhv. krisecentre og herberger. Der skelnes mellem københavnere, udenbys borgere på københavnske tilbud samt københavnere, der opholder sig på private eller udenbys krisecentre og herberger.
- Resultat:** I 2017 var den gennemsnitlige belægningsprocent for både krisecentrene 92 % og for herbergerne 92 %. Der er sket et fald i belægningen på krisecentrene set ift. 2016. Der er primært tale om Egmontgården, som har markant lavere belægning. Herbergerne oplever et mindre fald i belægningen i slutningen af 2017 og dette fald er mest markant på Forchhammersvej.
- Vurdering:** På herbergerne har belægningen været stabil i 2017 bortset fra en lav belægning i årets første to måneder. Faldet i belægningen i slutningen af 2016 og starten af 2017 skyldes visitationsperioden til det nye ungeherberg på Nøjsomhedsvej, som nu er fyldt op. Krisecentrene har været fuldt belagt det meste af 2016, men i 2017 er der sket et fald, der har medført, at krisecentrene har haft ledige pladser på Egmontgården og Klostermosegård. Socialforvaltningen har ikke nogen forklaring på faldet i belægningen, men følger udviklingen tæt.
- 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. Derudover kan forvaltningen ikke selv fastlægge serviceniveau på private og udenbys tilbud.

Kilde: SOFLIS, d. 4. april 2018 (diagram 1) og Borgercenter Voksne (diagram 2). Opgørelserne er lavet på baggrund af indberetninger fra de enkelte tilbud.

Diagram 1: Belægning på krisecentre og herberger for 2016 og 2017

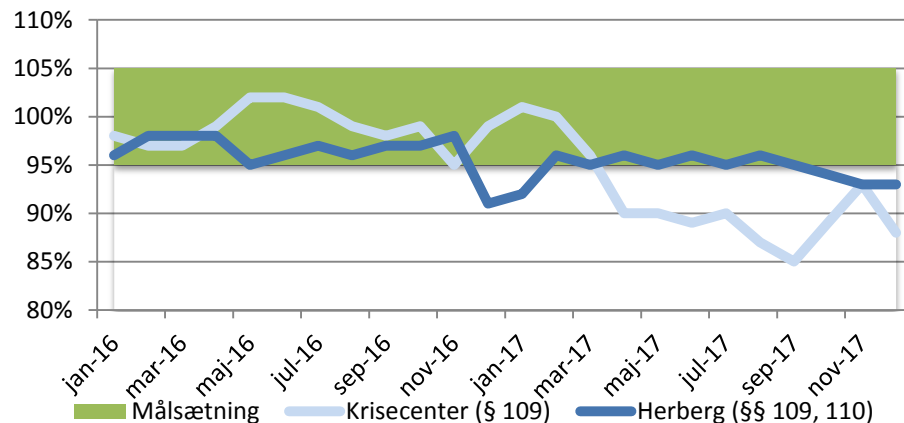
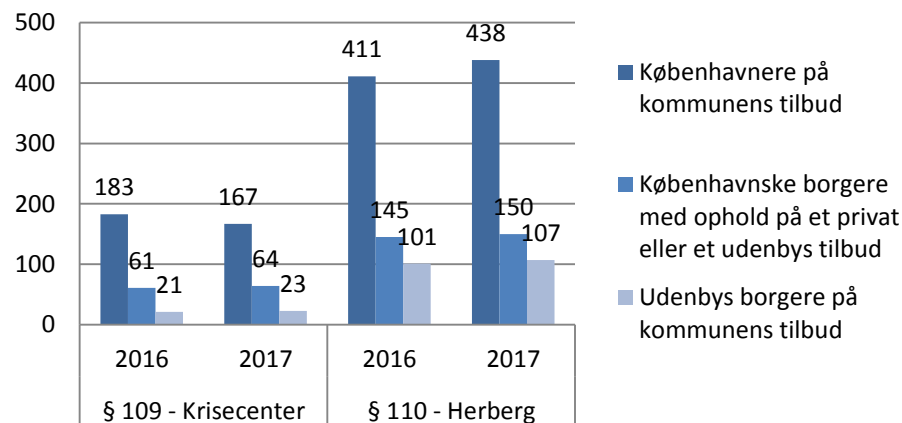


Diagram 2: Opholdsmønstret på krisecentre og herberger, målt i helårspladser





BELÆGNING PÅ NATCAFÉERNE

- **Diagram 3:** Diagrammet viser udviklingen for den samlede belægningsprocent på kommunens fire natcaféer. Belægningsprocenten udtrykker i hvor høj grad sovepladserne på natcaféerne benyttes.
 - **Diagram 4:** Diagrammet viser det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcaféerne i 2017.
 - **Resultat:** Den gennemsnitlige belægningsprocent for natcaféerne var i 2016 72 %, og i 2017 har den gennemsnitlige belægningsprocent været på 65 %. Tilsammen har der gennemsnitligt været 82 sovende og 180 besøgende på natcaféerne pr. uge i 2017.
 - **Vurdering:** Socialforvaltningen kan fortsat tilbyde en plads til hjemløse, der henvender sig med ønske om at overnatte.
 - **Bemærkning:** Den gennemsnitlige belægningsprocent på natcaféerne fremstår lav, fordi der skelnes mellem sovende og besøgende. Natcaféerne på Aktivitetscentret og Mændenes Hjem har karakter af at være et natværested med et generelt højt antal besøgende, og et relativt lavt antal sovende, sammenlignet med de øvrige natcaféer.
- Kilde:** Opgørelsen er lavet på baggrund af ugentlige indberetninger fra de enkelte tilbud.

Diagram 3: Udviklingen i den samlede belægningsprocent på natcaféerne

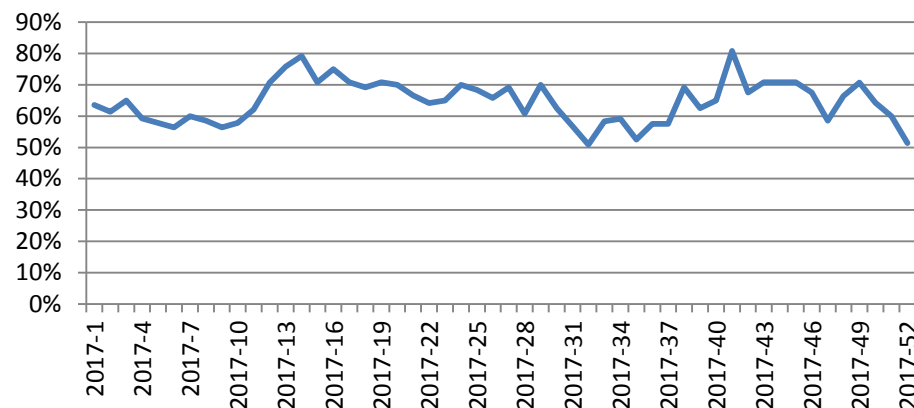
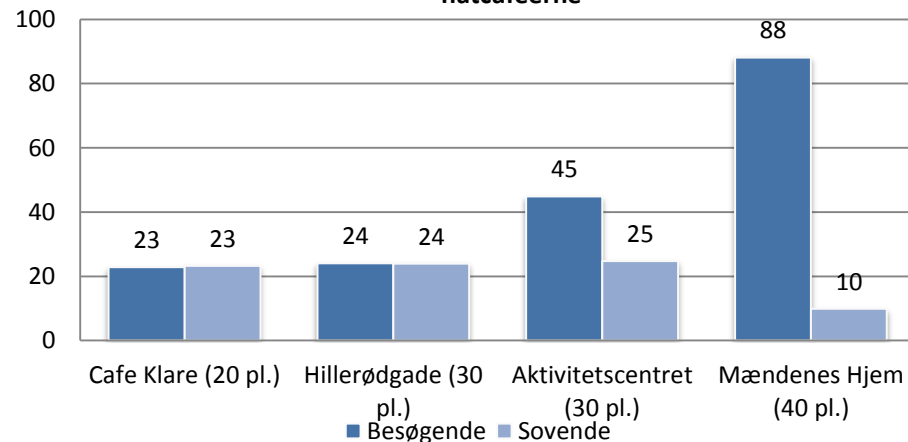


Diagram 4: Det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcaféerne





ANTAL BORGERE PÅ ANVISNINGSLISTE TIL ET BOTILBUD

- **Diagram 5:** Diagrammet viser antallet af borgere med handicap, der venter på et botilbud efter servicelovens §§ 107-108 og almenboliglovens §§ 54 og 105 fra januar 2015 tom. december 2017. Disse borgere kan dog godt i mellemtiden modtage hjælp og støtte i eget hjem.

- **Diagram 6:** Diagrammet viser antallet af borgere med sindslidelse, der venter på et botilbud efter servicelovens §§ 107-108 og almenboliglovens § 54 fra januar 2014 tom. december 2017.

- **Resultat:** Antallet af **borgere med handicap**, der venter på et botilbud, har været faldende i 2017 fra 105 i januar til 66 i december. Faldet i det samlede antal ventende skyldes dels det styrkede fokus på forsyningsforpligtelsen, dels en generel opfølgning i 2017 på borgere, der har ventet længe. Flere borgere er på den baggrund taget af listen efter opfølgningen, bl.a. fordi Borgercenter Handicap spurgte til, om borgeren er aktivt søgende, hvilket vil sige, at de ikke har et aktuelt behov for en botilbudsplads. Det kan eksempelvis være hjemmeboende, der først ønsker at flytte hjemmefra på et givet tidspunkt ude i fremtiden. Ligeledes har det været muligt at tilbyde flere borgere besøg i kommende ledige boliger.

Der har også været et fald i antal **borgere med sindslidelse**, der venter på botilbud fra 146 i januar til 98 i december. Faldet kan tilskrives en række forskellige initiativer. Dels har den løbende opfølgning på ventelisten bevirket, at nogle borgere er taget af ventelisten efter at have modtaget et tilbud, og dels er nogle borgere kommet i bolig med fleksibel bostøtte. Dertil kommer, at ungetilbuddet på Radisevej i starten af året blev godkendt til at kunne åbne de sidste ti pladser. Endvidere er samarbejdet omkring visitation til de konkrete botilbud blevet skærpet på ledelsesniveau. Endelig er der købt et større antal pladser udenbys til borgere med risikoadfærd.

I 2017 fik forvaltningen penge til at opfylde forsyningsforpligtelsen på begge områder. Der henvises til udvalgsmøde den 21. juni 2017, hvor sagen blev behandlet.

Trods faldet i ventetiden på både handicap- og psykiatriområdet bør det dog understreges, at mange borgere stadig venter for længe på en botilbudsplads, og at der fortsat er behov for at arbejde aktivt med problematikken. Forvaltningen vender derfor tilbage med et budgetforslag, der kan imødekomme problemet.

Kilde: Borgercenter Handicap & Borgercenter Voksne.

Diagram 5: Antal borgere med handicap på anvisningsliste til §107 og §108

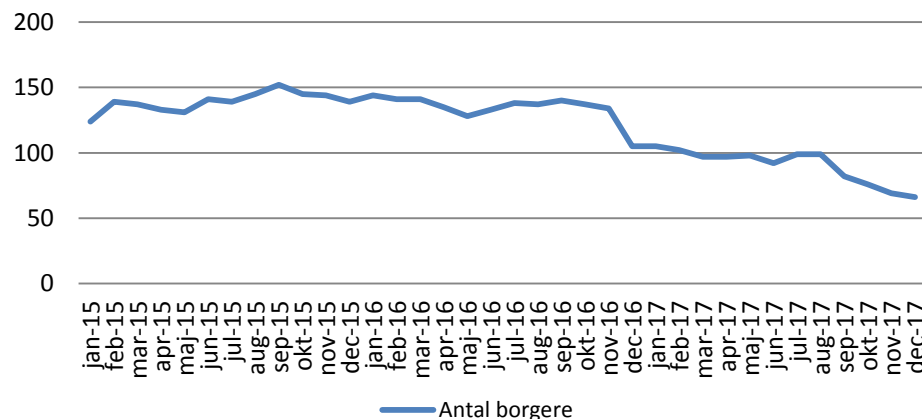
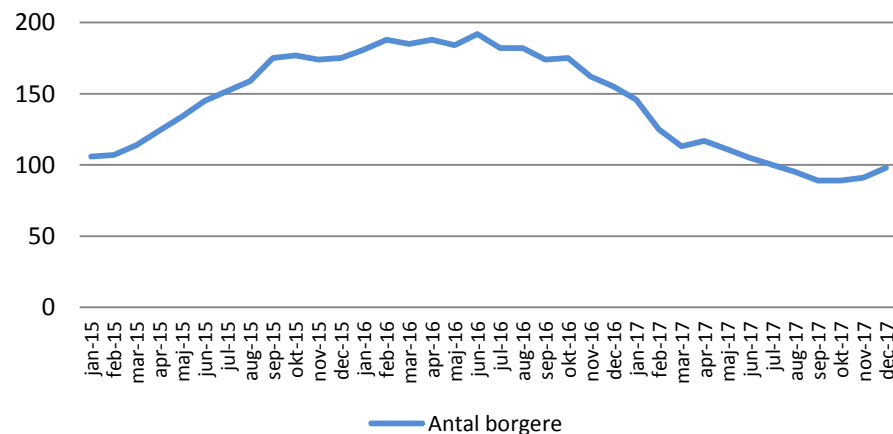


Diagram 6: Antal borgere med sindslidelse på anvisningsliste til §107 og §108





VENTETID PÅ ALMENE BOLIGER

- Diagram 7:** Diagrammet viser udviklingen i den gennemsnitlige ventetid på at få anvist en bolig via den boligsociale anvisning. Udviklingen er her vist per halvår fra 2013 til 2017. Ventetid er defineret, som tiden fra en ansøger er blevet indstillet til en bolig, til borgeren accepterer et tilbud om bolig.
- Diagram 8:** Diagrammet viser udviklingen i antallet af ansøgere, som hhv. indstilles og boliganvises. Her er vist de ansøgere, som har en betalingsevne på mellem 0-3.500 kr.
- Resultat:** Diagram 7 viser en relativt stabil udvikling i den gennemsnitlige ventetid. Siden 2013 har den gennemsnitlige ventetid således ligget på ca. 200 dage på en bolig. Dette tal rummer dog en stor spredning. Ventetiden for den enkelte borger afhænger af to ting: 1) betalingsevne og 2) hvor stor en bolig den enkelte har behov for. For borgere med en betalingsevne på højst 3.500 var den gennemsnitlige ventetid i 2. halvår 2017 på 344 dage. Familier, som har en bedre betalingsevne, venter noget kortere på bolig. Diagram 8 viser, at der har været et fald i nye indstillinger af personer med lav betalingsevne. Socialforvaltningen har forsøgt at finde årsager til dette fald. Det kan være, at de lange ventetider, særligt for unge med lav betalingsevne fører til, at unge opgiver at søge om bolig.
- Vurdering:** Opgørelserne understreger den kendte problemstilling om, at husleje priserne er stigende, hvilket gør det vanskeligt for Socialforvaltningens målgrupper at betale for de boliger, som kommunen har anvisningsret over. Selv om færre er indstillet til en bolig, så afspejler dette sig ikke i et større fald i ventetiderne. Socialforvaltningen arbejder på mange fronter med løsningsmuligheder.

Kilde: Data stammer fra Boliganvisningen og SOFLIS.

Diagram 7: Udviklingen i den gennemsnitlige ventetid på boligsocial anvisning, målt i dage

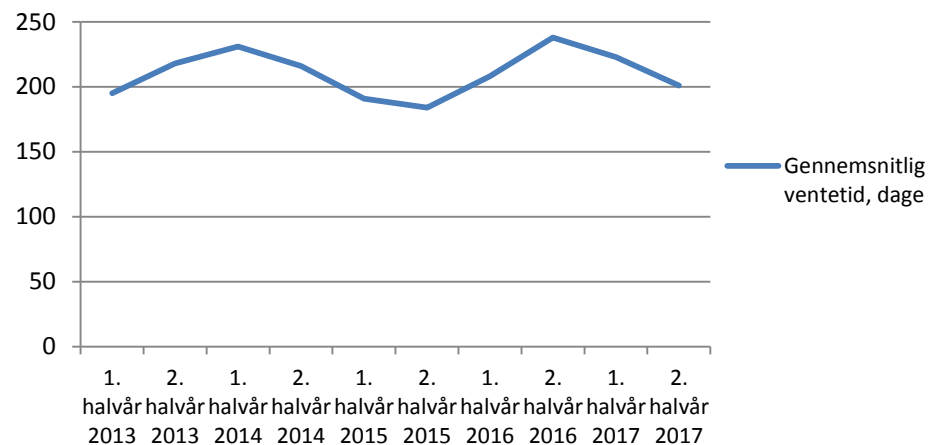
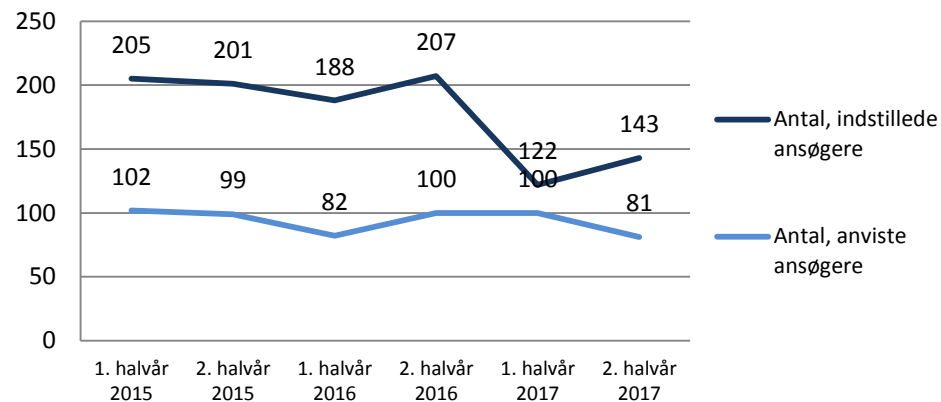


Diagram 8: Udviklingen i antallet af enlige og familier, som hhv. indstilles og boliganvises. Her er alene vist ansøgere, der vurderes til at have en betalingsevne mellem 0-3500 kr





STATUS PÅ UDSÆTTELSER

- **Diagram 9:** Diagrammet viser udvikling i antallet af udsættelser i Københavns kommune for perioden fra 2011 til 2017.
- **Diagram 10:** Diagrammet viser udviklingen i andelen af effektuerede udsættelser i forhold til det samlede antal sager fra Københavns Kommune, som fogeden har modtaget i perioden 1. halvår 2014 til 2. halvår 2017.
- **Resultat:** Fogedretten sendte i alt 1.788 sager til Københavns Kommune med varsling om udsættelse i 2017, hvoraf 287 sager således resulterede i en effektueret udsættelse. Dette svarer til en andel på 16 %.
- **Vurdering:** Der har været 287 effektuerede udsættelser i 2017. Det er en stigning set i forhold til 2016, hvor der kun var 273 udsættelser. Det er dog fortsat noget under pejlemærkemålet for 2017 om, at der højst må være 458 udsættelser.
- Der har været en lille stigning på i alt 14 udsættelser fra 2016 til 2017. Socialforvaltningen følger udviklingen tæt i samarbejde med de almene boligorganisationer og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Socialforvaltningen forsøger aktuelt at skabe bedre data om de udsatte via adgang til data om udsættelser fra den lokale fogedret, som er opnået via ansøgning om frikommuneforsøg. Udsættelser kan ske pga. restancer, men sker også pga. f.eks. ulovlig fremleje og manglende overholdelse af husorden. Det vil være væsentligt for forebyggelsesindsatsen at få afklaret hvor mange udsættelser, der sker i hver kategori. Stigningen i antallet af udsættelser er mindre, end forvaltningen havde frygtet. Der er de seneste år gennemført flere reformer af overførselsindkomster, der kan få betydning for borgernes mulighed for at fastholde deres hidtidige bolig.

Kilde: Domstolsstyrelsen

Diagram 9: Udvikling i antal udsættelser, Københavns kommune

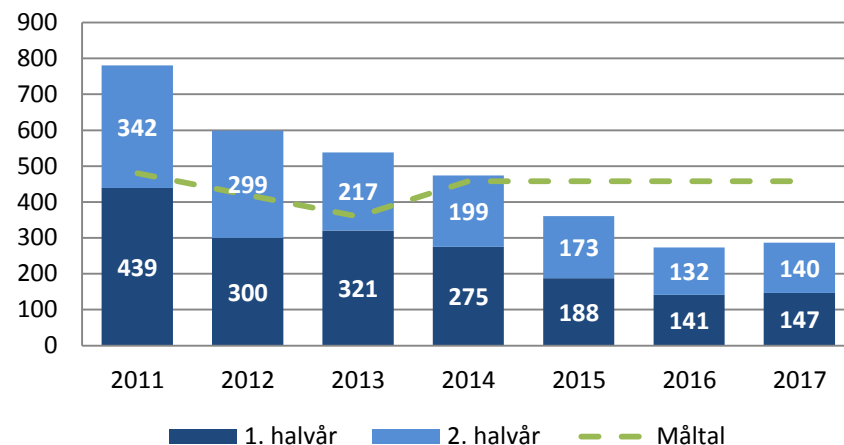
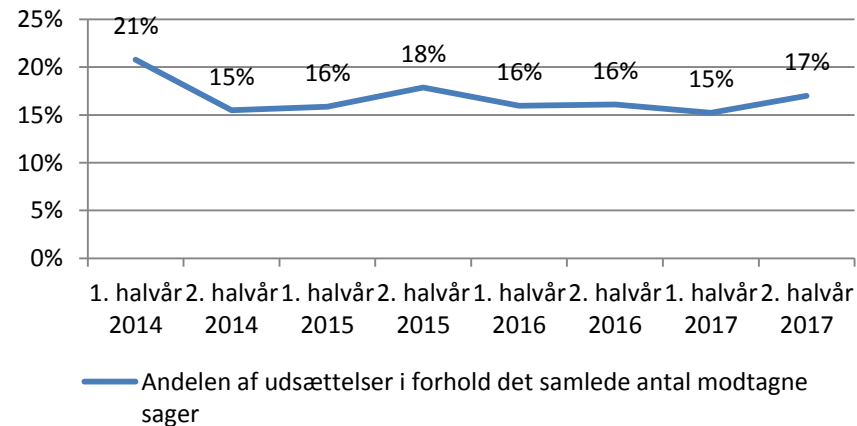


Diagram 10: Andelen af udsættelser i forhold det samlede antal modtagne sager





STATUS PÅ ARBEJDSTILSYNET

- **Tablet 1:** Tabellen viser antallet af endelige afgørelser fra Arbejdstilsynet for 2017 fordelt på arbejdspladser under de fire borgercentre.
- **Resultat:** I 2017 har Arbejdstilsynet truffet 91 endelige afgørelser på arbejdspladser i Socialforvaltningen, heraf 3 om strakspåbud, 17 om påbud, 2 om rådgivningspåbud, 9 om afgørelse uden en handlepligt, 20 om vejledning og 40 om grøn smiley.
- **Vurdering:** Socialforvaltningen har i 2016 og 2017 arbejdet aktivt med at styrke sikkerheden på forvaltningens arbejdspladser, herunder har forvaltningen arbejdet indgående med at forebygge risikoen for vold og trusler om vold på udvalgte botilbud i socialpsykiatrien og på handicapområdet. Indsatsen for at styrke sikkerheden på forvaltningens arbejdspladser er kommet til udtryk ved et markant fald i antallet registrerede arbejdsskader, idet der er således sket et fald i antallet af arbejdsskader fra 4339 i 2016 til 3948 i 2017. Socialforvaltningen vil også i de kommende år have fokus på at styrke sikkerheden på forvaltningens arbejdspladser.

Kilde: Data stammer fra Kontoret for Organisationsudvikling.

Tablet 1: Oversigt over endelige arbejdstilsynssager for 2017 på arbejdspladser i Socialforvaltningen fordelt på borgercentrene

	Straks-påbud	påbud	Rådgivnings-påbud	Afgørelse ud-en handlepligt	Vejledning	Grøn smiley	Total
Borgercenter Voksne	2	5	0	2	7	12	28
Borgercenter Børn og Unge	0	2	0	1	4	10	17
Borgercenter Handicap	1	10	2	6	8	15	42
Borgercenter Hjemmepleje	0	0	0	0	1	2	3
Centralforvaltningen	0	0	0	0	0	1	1
I alt	3	17	2	9	20	40	91



STATUS PÅ SOCIALTILSYNET

- **Tabel 2:** Tabellen viser en oversigt over antallet af tilbud, der har modtaget tilsyn fra socialtilsynet i 2017.
- **Tabel 3:** Tabellen viser antallet af Socialforvaltningens tilbud, der har modtaget enten påbud eller skærpet tilsyn i 2017.
- **Resultat:** Tre af Socialforvaltningens tilbud har i 2017 fået påbud fra socialtilsynet:
 1. Strandviben i Borgercenter Handicap fik i marts 2017 6 påbud og blev sat under skærpet tilsyn. Socialforvaltningen valgte på denne baggrund at lukke tilbuddet og åbne to nye tilbud.
 2. Sundbyhus i Borgercenter Voksne fik i august et påbud for manglende natpersonale. Påbuddet blev ophævet, da Center Amager hyrede nattevagter.
 3. Spanager i Borgercenter Børn og Unge fik i september et påbud vedrørende montering af sikkerhedshasper på vinduer. Forvaltningen påklagede påbuddet til Ankestyrelsen, som gav kommunen medhold. Socialtilsyn Øst ophævede efterfølgende påbuddet.
- **Vurdering:** Socialforvaltningen vurderer, at samarbejdet med Socialtilsynet og den faglige udvikling på de enkelte tilbud, som følge af socialtilsynsbesøg, generelt er blevet styrket de seneste år. Dette afspejles i, at der er færre sager, hvor Socialforvaltningens tilbud får alvorlig kritik, påbud eller kommer under skærpet tilsyn som følge af tilsyn fra socialtilsynet.

Kilde: Data stammer fra stabene i Borgercenter Voksne, Borgercenter Børn og Unge, Borgercenter Handicap samt fra Tilbudsportalen.

Tabel 2: Antal tilbud, der har modtaget tilsyn af socialtilsynet i 2017

Borgercenter	Antal tilbud, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet
Borgercenter Voksne	60
Borgercenter Børn og Unge	20
Borgercenter Handicap	49
I alt	129

Tabel 3: Antal tilbud med påbud og/eller skærpet tilsyn

Borgercenter	2015*	2016	2017
Borgercenter Voksne	1	2	1
Borgercenter Børn og Unge	1	1	1**
Borgercenter Handicap	0	2	1
I alt	2	5	3

**) Data fra 1. marts - 31. december 2015*

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



STATUS PÅ HJEMMEPLEJEOMRÅDET

- **Tabel 4:** 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.

- **Resultat:** Som det fremgår af tabel 4 er kvalitetsmål 4 vedr. ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren fuldt opfyldt i 2017. Som det fremgår af tabellen er kvalitetsmål 1 vedr. fast kontaktperson hos leverandøren, kvalitetsmål 2 vedr. fast kontaktperson hos hjemmeplejevisitationen og kvalitetsmål 3 vedr. få forskellige medarbejdere i hjemmet dog ikke fuldt opfyldt i 2017. Det skal ses i lyset af, at målsætningen om en fast kontaktperson hverken afspejler situationen i hjemmeplejevisitationen eller hos den kommunale leverandør, der begge arbejder i teams fremfor i individbaserede borgerkontakter. Herudover har Borgercenter Hjemmepleje haft en stor udskiftning i personalet og rekrutteringsudfordringer. Borgercenter Hjemmepleje vil i den kommende periode sætte fokus på de tre kvalitetsmål, herunder fastholdelse af medarbejdere.

Kilde: Borgercenter Hjemmepleje.

Tabel 4: Afrapportering af kvalitetsmål for 2017

Kvalitetsmål	Mål	Resultat 2015	Resultat 2016	Resultat 2017
1. Fast kontaktperson hos leverandøren	> 85 %	87,8 %	87,2 %	79,4 %
2. Fast kontaktperson hos hjemmeplejevisitationen	> 98 %	93,6 %	92,5 %	90,4 %
3. Tilstræbe få forskellige medarbejdere i hjemmet	> 66 %	Dag: 75,7 % Aften: 66,1 %	Dag: 61,9 % Aften: 70 %	Dag: 60,4 % Aften: 65,0 %
4. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren	> 98 %	Personlig pleje: 99,5 % Praktisk hjælp: 99,1 %	Personlig pleje: 100 % Praktisk hjælp: 100 %	Personlig pleje: > 99,9 % Praktisk hjælp: > 99,9 %



STATUS PÅ HJEMMEPLEJEOMRÅDET

Tilsynsrapporter fra 2016 og 2017

Konsulentvirksomheden BDO foretager ét årligt tilsyn med Den Sociale Hjemmepleje, som indebærer gennemgang af dokumentation, interviews med ledelsen og medarbejdere samt tilsynsbesøg hos borgere. Hjemmeplejen og hjemmesygeplejen i hvert distrikt modtager efter tilsynet en tilsynsrapport med én af følgende fem helhedsvurderinger:

1. Særdeles tilfredsstillende
2. Godt og tilfredsstillende
3. Fejl og mangler med risiko for borgerens helbred og autonomi
4. Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for borgernes helbred og autonomi
5. Alvorlig kritik

- **Resultat:** Som det fremgår af tabel 5 og 6 modtog hjemmeplejen og hjemmesygeplejen i alle distrikter i 2016 vurderingen "godt og tilfredsstillende", ligesom hjemmeplejen i alle distrikter i 2017 modtog vurderingen "godt og tilfredsstillende". Hjemmesygeplejen i alle distrikter modtog i 2017 vurderingen "fejl og mangler med risiko for borgernes helbred og autonomi". Baggrunden herfor er, at der er sket fejl i håndteringen af borgernes medicin, såsom doseringsfejl og manglende overensstemmelse mellem medicinskema i borgers hjem og medicinskema i omsorgssystemet. Borgercenter Hjemmepleje udfærdigede både centrale og decentrale handleplaner i lyset af resultaterne for tilsynet i 2017. Handleplaner er både decentralt og centralt udfærdiget og er under implementering, og borgercentret forventer derfor en forbedring af tilsynsresultatet i 2018.

Kilde: Borgercenter Hjemmepleje.

Tabel 5: Tilsynsrapporter fra 2016

	Hjemmeplejen	Hjemmesygeplejen
Distrikt Amager	2. Godt og tilfredsstillende	2. Godt og tilfredsstillende
Distrikt Midt	2. Godt og tilfredsstillende	2. Godt og tilfredsstillende
Distrikt Nord	2. Godt og tilfredsstillende	2. Godt og tilfredsstillende

Tabel 6: Tilsynsrapporter fra 2017

	Hjemmeplejen	Hjemmesygeplejen
Distrikt Amager	2. Godt og tilfredsstillende	3. Fejl og mangler med risiko for borgernes helbred og autonomi
Distrikt Midt	2. Godt og tilfredsstillende	3. Fejl og mangler med risiko for borgernes helbred og autonomi
Distrikt Nord	2. Godt og tilfredsstillende	3. Fejl og mangler med risiko for borgernes helbred og autonomi



DE SÆRLIGE BESKÆFTIGELSESDORDNINGER

- **Tabel 7:** Tabellen viser det opnåede resultat i 2016 og 2017 samt de fastsatte kvotemål for 2017.
- **Resultat:** Tabellen viser, at Socialforvaltningen i 2017 har oprettet flere særlige jobforløb, end måltallet foreskrev. Forvaltningen har jf. de ændrede opgørelsesprincipper ikke leveret kvotemålsopfyldelse i forhold til fleksjobansættelser i 2017.
- **Vurdering:** Erfaringerne fra den samlede beskæftigelsesindsats i 2017 er jo mere systematisk. Socialforvaltningen kan tilgå opgaven, jo mindre ”støjer” indsatsen på de enkelte enheder, og jo større gavn vil enhederne have af ordningen.
Kontoret for Organisationsudvikling er begyndt at trække data direkte hos Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) for at levere en bedre ledelsesinformation til enhederne i SOF. Borgercentrene har fået denne ledelsesinformation for første gang ultimo januar 2018. Dataene fra STAR vil gøre det lettere løbende at følge med i, hvor langt SOF er i forhold til at nå måltallene, og tilpasse ressourcerne derefter.
Socialforvaltningen har tilpasset sin rekrutteringsstrategi i forhold til fleksjobansættelser med henblik på at sikre målopfyldelse i 2018.

Kilde: Kontoret for Organisationsudvikling.

Tabel 7: Status for de særlige beskæftigelsesordninger

	Resultat 2016	Resultat 2017	Måltal for 2017
Nytteindsats, virksomhedspraktik og Løntilskud (årsværk)	289	294	280
Fleksjob (personer)*	142	139	138
Fleksjob (personer)**	142	122	138

* SOF har indhentet månedsbaserede data fra KS samt fra selvejende tilbud i SOF.

** Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ændret opgørelsesmetoden fra i 2016 at opgøre, hvor mange borgere der samlet set havde været i fleksjob, til i 2017 at måle, hvor mange personer der i december 2017 var i fleksjob. Opgørelsen medregner ikke selvejende tilbud.

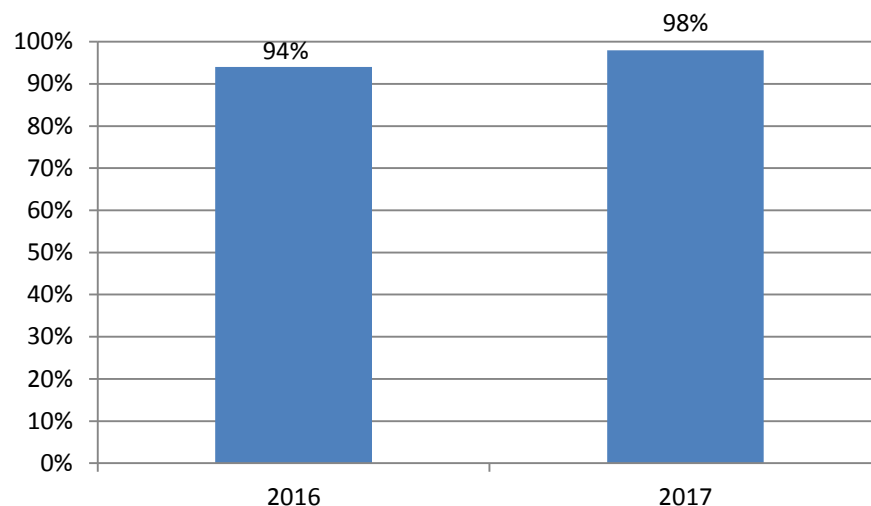


BEHANDLINGSGARANTIE PÅ STOFMISBRUGSOMRÅDET

- Behandlingsgarantien indebærer, at kommunen er forpligtet til at iværksætte behandling senest 14 dage efter, at en borger har henvendt sig med ønske om at komme i stofmisbrugsbehandling.
- **Diagram 11:** Diagrammet viser andelen af borgere, der blev indskrevet i behandling inden for behandlingsgarantien 2016 og 2017. I beregningen indgår gruppen "uoplyste", hvis denne borgergruppe trækkes ud af statistikken stiger andelen af borgere, der blev indskrevet inden for behandlingsgarantien til 98 % i 2016 og 100 % i 2017. Kategorien "uoplyste" dækker over borgere indskrevet i behandling, hvor det ikke er muligt at trække enten dato for henvendelse eller dato for indskrivning.
- **Resultat:** I 2017 henvendte 839 borgere sig med ønske om stofmisbrugsbehandling. Af dem fik 818 iværksat behandling inden for behandlingsgarantien, svarende til 98 %.
- **Vurdering:** Socialforvaltningen finder udviklingen fra 2016 til 2017 tilfredsstillende. Andelen af borgere, der blev indskrevet i stofmisbrugsbehandling inden for behandlingsgarantien i perioden 2017 ligger højere end de 95 %, der ved forrige målopfølgning blev vurderet til at være et realistisk niveau for denne opfølgning.

Kilde: Borgercenter Voksne.

Diagram 11: Målopfølgelse, behandlingsgaranti - stofmisbrug





LEDELSESTILSYN PÅ PERSONSAGSOMRÅDET

- **Diagram 12:** Diagrammet viser udviklingen for andelen af afgørelser, der har en fejl med refusionsmæssig betydning, samt hvor stor en andel fejlen udgør af den samlede værdi. Resultatet vises for perioden 2012 til og med 2017.
- **Diagram 13:** Diagrammet viser det samlede resultat for 2017, fordelt på personsager med udbetalinger med statsrefusion på servicelovens, pensionslovens, aktivlovens og integrationslovens område.
- **Resultat:** I 2017 er 452 sager blevet kontrolleret. Der har været fejl i 16 sager, hvilket svarer til en fejlprocent på 4 pct. af de kontrollerede sager. De kontrollerede sager beløber sig til en samlet værdi på 2.831.630 kr., hvoraf der er sket berigtigelse for 72.947 kr., hvilket svarer til 3 pct. af det samlede kontrollerede beløb.
- **Vurdering:** Socialforvaltningen finder resultatet for 2017 tilfredsstillende., men arbejder fortsat målrettet på at forebygge fejl.

Kilde: SOFLIS.

Diagram 12: Udviklingen i andelen af fejl med refusionsmæssig betydning for alle paragraffer

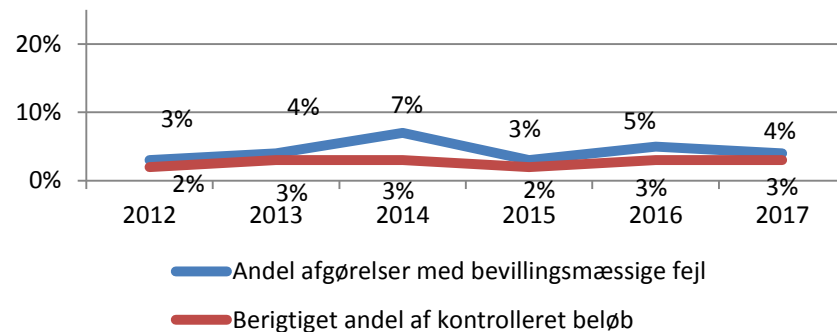
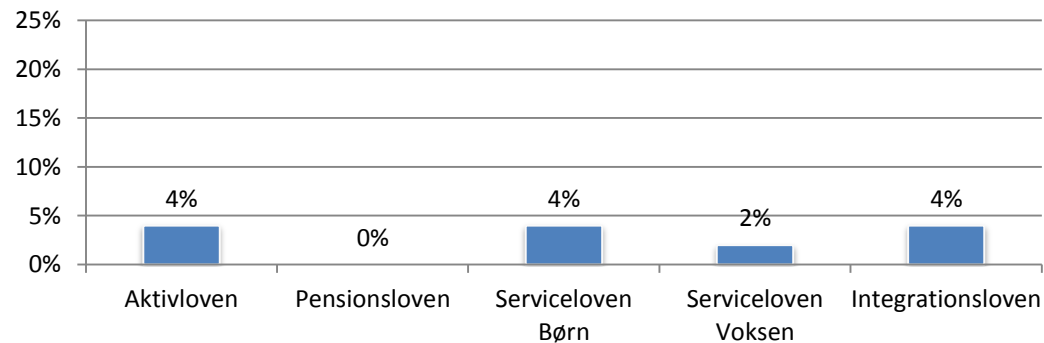


Diagram 13: Andelen af fejl med refusionsmæssig betydning for 2017 - fordelt efter område





KLAGESAGSSTATISTIK PÅ MYNDIGHEDSOMRÅDET

- **Diagram 14:** Diagrammet viser en oversigt over udviklingen i antallet af realitetsklager (klager over selve afgørelsen) og formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen). Der er alene tale om klager på myndighedsområdet og ikke klager vedrørende døgn- eller dagtilbud (udførerområdet).
- **Tabel 8:** Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 2017.
- **Resultat:** Socialforvaltningen modtog i 2017 i alt 1777 **realitetsklager** (klager over selve afgørelsen). I 2016 var der tale om 2053 realitetsklager, dvs. et fald fra 2016 til 2017 på ca. 13 %. Til gengæld modtog forvaltningen i 2017 i alt 516 **formalitetsklager** (klager over selve sagsbehandlingen). I 2016 var der tale om 501 formalitetsklager, dvs. en stigning fra 2016 til 2017 på ca. 3 %.

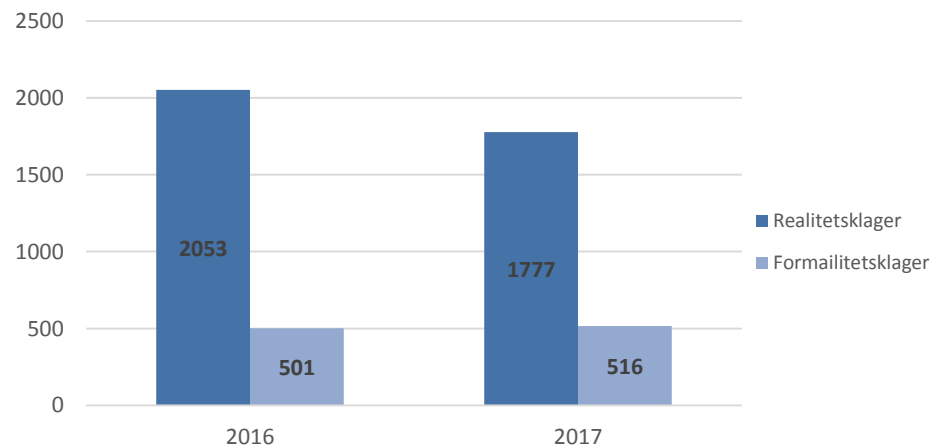
Klagerne (både realitets- og formalitetsklager) vedrører hyppigst enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81-85, personlige hjælpemidler efter servicelovens § 112, tabt arbejdsfortjeneste samt merudgifter til børn og voksne med handicap efter servicelovens §§ 41-42 og 100. Det er områder med komplicerede lovregler og ydelser, der har afgørende betydning for borgerens økonomiske og sociale forhold.

I cirka 73 % af realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) har forvaltningen fastholdt afgørelsen. Borgerne har i cirka 17 % af sagerne fået helt eller delvist medhold i klagen. Når borgercentrene fastholder afgørelsen, eller borgerne får delvist medhold i klagen, sendes klagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen. For så vidt angår formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) har borgercentrene i cirka 38 % af klagerne fastholdt den skete sagsbehandling i sagen. Borgercentrene har i cirka 38 % af klagerne givet borgeren helt eller delvist medhold. I en række sager er klagerens udfald desværre ikke registreret, hvilket bliver undersøgt og afhjulpnet, således at der fremover sikres et endnu mere validt datagrundlag.

- **Vurdering:** Socialforvaltningen arbejder løbende med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af realitets- og formalitetsklager.

Kilde: Data er trukket fra Erindringsystemet og CSC Social den 4. maj 2018.

Diagram 14: Udvikling i antallet af realitets- og formalitetsklager



Tabel 8: Antal klager fordelt mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 2017

Borgercentre	Realitetsklager	Formalitetsklager
Borgercenter Børn og Unge	220	157
Borgercenter Handicap	741	143
Borgercenter Hjemmepleje	0	36
Borgercenter Voksne	816	180

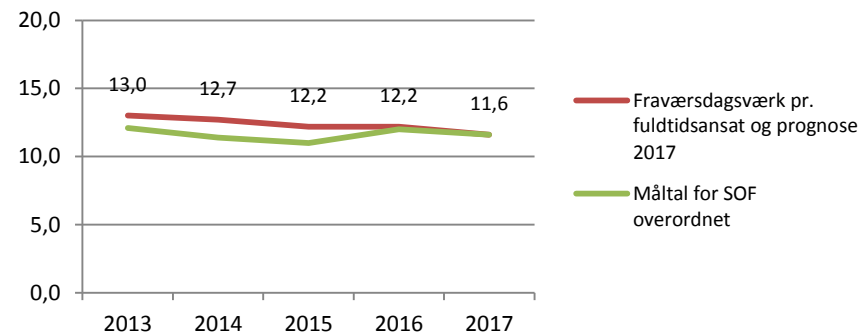


STATUS PÅ SYGEFRAVÆRSSTATUS

- **Diagram 15:** Diagrammet viser antal fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat, samt det fastlagte måltal for socialforvaltningen siden 2013.
- **Tabel 9:** Tabellen viser sygefraværet og måltallet fordelt på de organisatoriske områder.
- **Resultat:** Årsresultatet for sygefraværet for hele forvaltningen i 2017 ligger på 11,6 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat, hvilket svarer til måltallet for 2017. Sygefraværet for 2017 ender således med at ligge 0,6 fraværsdagsværk pr fuldtidsansat lavere end resultatet i 2016.
- **Vurdering:** Socialforvaltningen finder udviklingen i sygefraværet tilfredsstillende. Socialforvaltningen har fortsat stort fokus på sygefraværet. Blandt andet gennem øget fokus på ledelsesopfølgning af sygefravær, og projektet "Fra sygefravær til kernevelfærd", der skal være med til at nedbringe sygefraværet yderligere ved at fokusere på: sikkerhed og tryghed, styrkede arbejdsfællesskaber og effektiv løsning af kerneopgaven samt optimeret data-understøttelse.

Kilde: Begge opgørelser er lavet på baggrund af tal fra Rubin trukket den 11 april 2018.

Diagram 15: udvikling i forvaltningens sygefravær



Tabel 9: Status på sygefraværet i SOF – 2017

		Måltal 2017	Årsresultat 2017
Børn og Unge*	Borgercenter Børn og Unge	10	9,1
	Myndighed	9,3	8,2
	Udfører 1	10,5	10,6
	Udfører 2	10,5	8,1
Hjemmepleje	Borgercenter hjemmepleje	15,8	16,1
	Myndighed	5,1	11,1
	Udfører	16,8	17,4
Handicap	Borgercenter Handicap	11,9	13,2
	Myndighed	10	10,3
	Udfører	12,2	13,5
Voksen	Borgercenter Voksen	12,1	11,8
	Myndighed	10	9,7
	Udfører	13,1	12,6
	Center for Rusmiddelbehandling	8,7	11,3
De centrale enheder		4,4	5,1
Socialforvaltningen samlet		11,6	11,6

* Grundet omlægninger i Borgercenter Børn og Unge er der i de bagvedliggende systemer opstået 2 udfører-enheder.