

## 9. Kompetenceudvikling i myndighedscentrene i 2011 - 2013 (2010-57713)

Socialforvaltningen har behov for at opgradere og opkvalificere forvaltningens sagsbehandlere i alle myndighedscentrene, så interne og eksterne krav til god sagsbehandling opnås.

### INDSTILLING OG Beslutning

Socialforvaltningen indstiller,

- at Socialudvalget drøfter forslag om kompetenceudvikling for sagsbehandlere i myndighedscentrene i 2011 - 2013

### PRoblemstilling

Socialforvaltningen har det sidste år igangsat en række initiativer, der har til formål at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen i de fire myndighedscentre. Baggrunden er bl.a. revisionsundersøgelser, der har sat fokus på kvalitetsproblemer i forvaltningens sagsbehandling sammenholdt med, at forvaltningen med etablering af de fire bydækkende myndighedscentre har sat fokus på myndighedsbehandlingen i alle borgersager. Desuden står forvaltningen med en lovændring overfor den udfordring, at handleansvaret for en lang række københavnere, placeret i udenbys tilbud, forventes at blive hjemtaget i løbet af 2010. Dette vil sætte yderligere krav til sagsbehandlerne i myndighedscentrene. Endelig vil forvaltningens fortsatte arbejde med effektstyring betyde en stadig skarpere adskillelse mellem myndighedsbehandlingen og udføreropgaven. Derfor vil der fremover være et skærpet krav til myndighedens fokus på, hvilken effekt den sociale indsats forventes at have for en given borger. Formålet er dels at understøtte borgerens fortsatte udvikling, men også at fokusere på udførerdelens indsats, så den bedst muligt understøtter arbejdet med at skabe flow på forvaltningens tilbud.

### Løsning

Som supplement til det allerede igangværende arbejde med at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen og myndighedscentrenes arbejde med bl.a. at effektivisere, optimere og standardisere arbejdsgange (Lean), foreslås det, at der fra 2011 og 3 år frem igangsættes et systematisk og obligatorisk kompetenceudviklingsprogram for alle ca. 620 sagsbehandlere i myndighedscentrene.

For at undgå at kompetenceudviklingsprogrammet går udover den daglige betjening af borgerne foreslås det endvidere, at der afsættes midler til etablering af en taskforce/vikarkorps på 8 medarbejdere, der kan understøtte samtlige myndighedscentres sagsbehandling i den 3-årige periode, hvor kompetenceudviklingsprogrammet kører.

Kompetenceudviklingsforløbet vil blive opbygget i tre parallelle spor, som alle sagsbehandlere skal igennem i løbet af perioden.

### Spor 1. ”Korrekt håndtering af Servicelovens bestemmelser ift. bevillingsager”

De seneste års revisionsprotokollater har afdækket en række formelle mangler ved sagsbehandlingen indenfor servicelovens bestemmelser. Særligt har bestemmelser, der indebærer statsrefusion været i fokus, men forvaltningen har valgt at brede fokus ud til at omfatte den generelle dokumentation i alle bevillingsager. Det indebærer, at der på en mere systematisk måde end i dag vil blive sat ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at en given bestemmelse er opfyldt, før der iværksættes en ydelse.

Aktuelt er der i en stor del af sagerne ikke sket den fornødne sagsbehandling, der gør det muligt at dokumentere, at bestemmelsens materielle betingelser er opfyldt.

Kompetenceudviklingen vil ske, så den lever op til lovgivningens og regnskabsbekendtgørelsens krav samtidig med, at sagsbehandlerne opnår en forståelse for vilkårene i det sociale arbejde og de betingelser, socialforvaltningen arbejder under. Dette betyder, at undervisningen udover den grundlæggende kompetence, jf. spor 3 nedenfor, skal tilbyde kurser i de enkelte ydelsesområder indenfor serviceloven, aktivloven og pensionsloven samt relevante metoder i kommunikation, borgerinddragelse og socialt arbejde.

### **Spor 2. ”God visitation af ydelser og sikring af effekt”**

Med etableringen af de nye myndighedscentre er der sat skærpet fokus på en opdeling mellem myndighedens og udførerdelens indsats. Opdelingen understøttes af forvaltningens nye styrings- og visitationskoncept, der i løbet af 2010 udvikles og implementeres på handicap- og psykiatriområdet.

Formålet med styrings- og visitationskonceptet er at sikre en mere kvalificeret, systematisk og gennemsigtig sagsbehandling, hvor faglighed og økonomisk styring er hinandens forudsætninger. Styringskonceptet består af flere elementer. Det ene er funktionsevnevurderingsredskabet, der hjælper myndigheden til at foretage en systematisk vurdering af borgerens funktionsevne og udviklingen deraf, og skærper samtidig blikket for, hvilken indsats der på et givent tidspunkt bedst modsvarer borgerens aktuelle behov for hjælp. Samtidig medfører det nye styrings- og visitationskoncept, at der sættes øget fokus på den samlede ydelsespalet på henholdsvis handicap- og psykiatriområdet. Formålet er, at visitationen fremadrettet visiterer til et mere nuanceret udsnit af ydelser, hvorfor flowet på kommunens botilbud på handicap- og psykiatriområdet vil kunne stige.

Implementeringen af det nye styringskoncept kræver en gennemgående introduktion og oplæring af sagsbehandlere i konceptet, bl.a. for at sikre, at der forankres et fælles sprog i myndighedscentrene, at kendskabet til det nye funktionsevnevurderingsredskab skærpes, at der skabes øget fokus på borgerens forandringspotentiale og at der fremadrettet gøres større brug af den samlede ydelsespalet. Derudover vil forløbet også indeholde en introduktion til forvaltningens systematiske arbejde med effektstyring og læring.

### **Spor 3 ”God forvaltningsskik – korrekt og veldokumenteret sagsbehandling”.**

Det bærende element i al sagsbehandling er, at enhver borgersag håndteres på en måde, som er i overensstemmelse med god forvaltningsskik. Forvaltningsloven og offentlighedsloven indeholder de generelle krav til sagsbehandlingen, herunder retten til aktindsigt og kravene til forvaltningen om notatpligt, partshøring og begrundelser, dvs. legaliteten af afgørelser i snæver forstand. Derudover er der i den sociale retssikkerhedslov en række krav til sagsbehandlingen om brugerinddragelse, samtykke og udvidet vejledningsforpligtelse. Kompetenceudviklingen vil bestå af kurser i de forvaltningsretlige regler, brugerinddragelse i teori og praksis og de generelle krav til god sagsbehandling.

Som et led i kvaliteten i sagsbehandlingen skal kompetenceudviklingen omhandle arbejdet med sociale handleplaner, der er et af de centrale værktøjer for brugerinddragelse. Arbejdet hermed kræver en fortsat implementering af konceptet for udarbejdelse af sociale handleplaner i alle myndighedscentre. En central del af implementeringen er kompetenceudvikling af de sagsbehandlere, der i samarbejde med borgeren skal udarbejde handleplanerne.

## **Generelt**

Kompetenceudviklingen skal også understøtte implementering af effektstyring og -læring, der bl.a. skal være med til at måle på effekten af vores indsats overfor borgeren og dermed skabe et fælles udgangspunkt for evaluering, justering og planlægning heraf i forvaltningen. For at dette skal lykkes, forudsættes det, at sagsbehandlere får de relevante kompetencer, redskaber og værktøjer til at sikre opfyldelse af dette.

Et forløb som dækker ovenstående initiativer giver mulighed for integration af værktøjerne i et fælles kvalitetsprojekt, hvilket letter formidlingen til medarbejderne og implementering af arbejdsprocesserne. Der foreslås et obligatorisk kompetenceudviklingsforløb over en længere periode, hvor sagsbehandlerne i alt deltager i ca. 10 arbejdsdage, så det sikres, at medarbejderne mellem kompetenceudviklingsseancerne får mulighed for at afprøve og arbejde med den nye viden, der dermed bliver praksisnær.

Kompetenceudviklingsforløbet vil have karakter af en særlig tilrettelagt uddannelse af københavnske sagsbehandlere, der udover at opkvalificere den enkelte sagsbehandler også giver et fælles og kollektivt løft til alle medarbejdere, der således kan løfte i flok og drage fordel af, at alle er bekendt med og kan sparre med hinanden om de særlige ”københavnkrav” til god sagsbehandling mv.

For at sikre ejerskab til kompetenceudviklingsforløbet, inddrages ledere og medarbejdere i planlægning af kurserne mv. Der vil desuden blive arbejdet med alternative undervisningsformer, f.eks. forumteater og sidemandsoplæring, der skaber sammenhæng med den daglige praksis. Forløbet skal evt. afsluttes med en eksamen/bevis for deltagelse. Det vil desuden være vigtigt, at lederne får en aktiv rolle i kompetenceudviklingsforløbet for at ansvarliggøre lederne i forhold til opfølgning på forløbet. Det kan overvejes, om alle ledere skal deltage i et særligt tilrettelagt forløb med fokus på ledelsesopgaven i forhold til sikring af god kvalitet i sagsbehandlingen.

Kompetenceudviklingsprogrammet skal ses i sammenhæng med de øvrige tiltag og udviklingsprojekter, som foregår i myndighedscentrene, bl.a. arbejdet med optimering, effektivisering, forenkling og standardisering af arbejdsgange. Derfor er det forventningen, at kompetenceudviklingsprogrammet over tid skal tilpasses nye procedurer mv., og at noget af undervisningen f.eks. erstattes med sidemandsoplæring – og derfor over tid ikke bliver så ressourcekrævende som i starten.

Da det er vigtigt, at det obligatoriske kompetenceudviklingsprogram ikke går ud over den daglige betjening af borgerne, er det en forudsætning, at der afsættes midler til vikariering, mens medarbejdere er på kompetenceudvikling. Derfor foreslås det, at der i den treårige periode ansættes et vikarkorps/taskforce af 8 sagsbehandlere, der forventes at kunne kompensere for en del af den tid, hvor kollegaer er på kursusvirksomhed.

For at gøre den midlertidige projektansættelse attraktiv, skal der bl.a. arbejdes hen imod at vikarerne får mulighed for at komme rundt i alle myndighedscentrene, og dermed får mulighed for at dygtiggøre sig bredt indenfor alle myndighedsområder.

## **Økonomi**

De forventede udgifter til kompetenceudviklingsprogrammet til kursusafholdelse, forplejning,

undervisere, kursusadministration og vikarkorps forventes at blive følgende:

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
I alt forventede udgifter i kr.	5.200.000	4.350.000	3.862.500

Som det fremgår forventes det, at udgifterne til kompetenceudvikling vil nedskaleres over årene, bl.a. fordi det forventes at arbejdet med standardisering af arbejdsgange vil betyde, at noget undervisning bl.a. med fordel kan ske ved sidemandsoplæring frem for traditionel undervisning.

### **Videre proces**

Det foreslås, at forslaget indgår som forvaltningens forslag til budget 2011.

### **bilag**

#### **Socialudvalgets beslutning den 02.06.2010**

Kontorchef Birgitte Nystrup Lundgren samt kontorchef Karsten Frank overværede punktets behandling

Indstillingen blev godkendt.

