



Til Økonomiforvaltningen

04-05-2015

Status på fokuspunkterne for forvaltningens arbejde for bedre sagsbehandling mv.

Sagsnr.
2015-0002378

Dokumentnr.
2015-0002378-1

Baggrund

Sundheds- og Omsorgsudvalget godkendte den 20. september 2012 Sundheds- og Omsorgsforvaltningens fokuspunkter for arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og nedbringe antallet af klager.

Sagsbehandler
Claus Westh Sørensen

I forbindelse med behandlingen af Borgerrådgiverens beretning 2012 besluttede BR, at alle forvaltninger – senest i marts 2014, og herefter en gang årligt skal afrapportere status til BR vedrørende forvaltningernes allerede indmeldte og eventuelt justerede fokuspunkter for forbedret sagsbehandling og borgerbetjening.

Forvaltningernes status fremlægges samlet for BR af Økonomiforvaltningen og skal indeholde en beskrivelse af de bagvedliggende analyser af problemer og løsninger, samt prioriteringen heraf. Hermed menes en beskrivelse af, hvad baggrunden for iværksættelsen af den pågældende handling er, hvad der ønskes opnået med den pågældende indsats, samt hvordan indsatsen er prioriteret.

I det følgende er de tidligere godkendte fokuspunkter for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen anført i almindelig skrift og status – og eventuel justering af fokuspunkter er anført i kursiv.

Fokuspunkt - Forventningsafstemning med borgerne

Forvaltningen arbejder målrettet med at gøre det tydeligt for borgeren, hvilke tilbud de kan forvente at modtage. Hensigten er at forebygge utilfredshed som følge af urealistiske forventninger og deraf følgende klager.

Status: De seneste par år har forvaltningen med dette fokus gennemført en lang række indsatser med henblik på at inddrage borgeren og gøre sagsbehandlingen og sagsgangen mere gennemsigtig og gennemskuelig for borgeren. Således er bl.a. indholdet af kommunens kvalitetsstandarder blevet udviklet, sagsbehandlingstiderne er blevet harmoniseret og der er indført besøgsblokke, så borgerne har større indflydelse på den modtagne hjælp.

Der er tale om indsatser, som er fuldt implementerede og nu er blevet en fast del af forvaltningens virke. Forvaltningen vurderer derfor, at det er tid til at skifte fokus til andre områder som led i at bedre

Sjællandsgade 40, -
G214
2200 København N

Telefon
3530 3512

E-mail
ST53@suf.kk.dk

EAN nummer
5798009291004

forvaltningens sagsbehandling og nedbringe antallet af klager. Derfor vil dette område udgå som et særligt fokuspunkt.

Fokuspunkt – Etablering af kvalitetsorganisation

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører i løbet af 2014 og 2015 en proces, hvor målet er at nå frem til en ny, samlet model for Sundheds- og Omsorgsforvaltningens arbejde med faglig og brugeroplevet kvalitet. Et første nødvendigt skridt er at få en samlet organisering af kvalitetsarbejdet på plads.

Gennem en mere formaliseret struktur forventes det, at både centralforvaltningen, den fremskudte forvaltning og driftsenhederne vil kunne få bedre rammer for at løfte den faglige og brugeroplevede kvalitet. Kvalitetsorganisationen vil således skulle sikre:

- En bedre koordinering af kvalitetsarbejdet, herunder en bedre overordnet prioritering af monitorering, udviklingsinitiativer og retningsgivende dokumenter.
- en bedre og systematisk inddragelse af driften i forvaltningens kvalitetsarbejde.
- større systematik i opsamlingen af gode erfaringer med kvalitetsarbejdet på forvaltningens lokalområder og enheder.
- En bedre og mere effektiv håndtering af specifikke kvalitetsudfordringer på enkeltenheder.

Det forventes, at kvalitetsorganisationen dermed kan bidrage til en mere effektiv udvikling af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens generelle arbejde med at vedligeholde og forbedre det generelle kvalitetsniveau og til en bedre og mere effektiv problemløsning på specifikke enheder med specifikke kvalitetsudfordringer.

Forvaltningens myndighedsområder indgår i processen og det forventes, at indsatsen vil medvirke til et kvalitetsløft på den borgerrettede sagsbehandling.

Fokuspunkt - Understøttelse af sagsbehandlingen

- Retningsgivende dokumenter
Formålet med indsatsen er at koordinere, skabe overblik over samt udvikle forvaltningens arbejde med retningsgivende dokumenter (vejledninger, instrukser, arbejdsgangsbeskrivelser mv.).

Indsatsen udspringer af et udbredt ønske blandt ledere og medarbejderne om et overblik over de retningsgivende dokumenter, som den centrale del af forvaltningen har udarbejdet, og bedre sikring af, at de retningsgivende

dokumenter er tilgængelige og anvendelige for de medarbejdere i den fremskudte del af forvaltningen og i driftenhederne, der bruger dokumenterne i deres daglige arbejde.

I 2014 har forvaltningen fokuseret på at kortlægge, kategorisere og rydde op i de retningsgivende dokumenter, som Centralforvaltningen har udformet inden for områderne sundhed, omsorg, træning, myndighed, hjælpemidler, midlertidige døgnpladser, plejeboliger og faglig dokumentation. Desuden har forvaltningen påbegyndt arbejdet med at kvalitetssikre de aktuelle dokumenter.

I 2015 vil forvaltningen arbejde med de retningsgivende dokumenters layout og læsevenlighed samt tilgængeligheden af dokumenterne.

- IT-understøttelse - Omsorgssystemet KOS2

Forvaltningens tidligere omsorgssystem var forældet, og der var derfor behov for behov for en udskiftning. Det var forventningen, at overgangen til det nye omsorgssystem KOS2, og dermed nye faglige redskaber, ville medføre større effektivitet og kvalitet i sagsbehandlingen samt give nye og bedre muligheder for at trække information til brug for ledelsen og styringen af arbejdsprocesser.

Status: KOS2 er taget i brug, men har vist sig ikke at leve op til forventningerne. Der har bl.a. været en lang række udfordringer, som at systemet fryser, lange svartider m.v. samt meget lange forsinkelser på udviklingsopgaver i systemet.

Forvaltningen har derfor valgt at gå i udbud med valg af et omsorgssystem tidligere end planlagt. Der bliver dog en periode på minimum halvandet år frem til et nyt system kan tages i brug, men ud fra en samlet vurdering af omkostningerne for driftenhederne med videre vurderes det, at en beslutning om at gå i udbud tidligere end planlagt er den mest fremtidssikrede.

- Fællessprog 2

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen påbegyndte i 2013 implementeringen af KL's faglige redskab Fælles Sprog II (FSII) mhp. at understøtte sagsbehandlingen. Redskabet understøtter et helhedssyn på borgerens situation med fokus på både borgerens begrænsninger og ressourcer, så kommunen bevilger den rette indsats.

Indsatsen udspringer dels af et ønske om i højere grad også at

inddrage den enkelte borgers ressourcer og potentiale frem for i forvaltningens afgørelser kun at vægte begrænsninger i borgerens funktionsniveau, dels af et ønske om at ensrette på tværs af kommunens forvaltninger (SUF og SOF), og endelig ud fra et ønske om en mere effektiv sagsbehandling. Det er vurderet, at KL's faglige redskab er et velegnet redskab hertil.

Status: Implementeringen af FSII er fuldt gennemført og tilendebragt i 2014.

KL er i øjeblikket ved at udvikle Fællessprog III. Fællessprog III bygger videre på FSII, men hvor FSII først og fremmest var en metode, der er udviklet til at sikre gode afgørelser på myndighedsområdet, sættes der i FSIII herudover fokus på leverandørernes opgaver og dokumentation af indsatser. Med FSIII bliver det nemmere for medarbejderne at opdatere og genbruge oplysninger i borgernes omsorgsjournal på tværs af fagområder. Hvor FSII kun rummede indsatser på servicelovs området udvides FSIII til også at dække hjemmesygeplejen (Sundhedsloven).

Regeringen og KL har aftalt, at kommunerne skal implementere Fællessprog III inden udgangen af 2017. Aftalen er indgået i forbindelse med økonomiaftalen for 2014, hvor KL tiltrådte de fællesoffentlige strategier "Digitalisering af sundhedsvæsenet" og "Digital velfærd". Formålet med FSIII er at bidrage til sammenhæng, kvalitet og effektivitet i den kommunale socialfaglige og sundhedsfaglige indsats rettet mod borgerne.

- Udvikling af myndighedsområdet

I forlængelse af implementeringen af FSII er forvaltningen i samarbejde med lokalområderne gået i gang med et projekt, der har til formål at styrke myndighedsområdet generelt, herunder understøtte en højere grad af ensartethed i sagsbehandlingen på tværs af forvaltningen.

Indsatsen har baggrund i et ønske om at skabe rammerne for en mere ensartet borgerkontakt i de enkelte visitationer, så borgerens behov afdækkes så hurtigt som muligt og den rette indsats sættes i værk.

Arbejdet skal munde ud i, at borgerne oplever en mere sammenhængende og effektiv sagsbehandling fra myndighedens side.

Status: Arbejdet har ført til initiativet til den nedenfor

beskrevne indsats omkring helheds-sagsbehandling som implementeres som en særskilt indsats.

- *Helhedssagsbehandling*

Arbejdet i de lokale visitationer har traditionelt været opdelt i hhv. visitation til indsatser (fx personlig pleje, ordninger, ældre- og plejebolig) og på den anden side visitation til hjælpemidler og boligindretning. Denne opdeling har ikke i tilstrækkeligt omfang understøttet en helhedsorienteret indsats for borgeren. Derfor påbegynder Sundheds- og Omsorgsforvaltningen den 1. februar 2015 implementeringen af helhedssagsbehandling.

Formålet med indsatsen omkring helhedssagsbehandling er, at borgerne skal opleve en mere koordineret og sammenhængende indsats, da én og samme medarbejder har kompetence til og mulighed for at tage stilling til borgers samlede situation og tage stilling til bevilling af hjælp indenfor alle visitationens sagstyper.

Herudover er et bærende element i helhedssagsbehandling princippet om faste borgere. Princippet betyder, at borgeren har en fast navngiven visitator, der som udgangspunkt møder borgeren hver gang borgeren er i kontakt med visitationen, og dermed kender borgerens samlede situation. Dette medvirker til at sikre sammenhæng i borgerens forløb og helhedssyn på borgerens situation samt en hurtig og mere kvalificeret sagsbehandling. Ligeledes sikrer princippet at borgeren oplever at have én indgang til forvaltningen.

- *Bedre og mere effektiv sagsbehandling*

Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen samarbejder i forhold til borgerbetjening på en lang række punkter, bl.a. på boligområdet i forhold til ældre- og plejeboliger, botilbud samt midlertidige døgnpladser. Forvaltningernes faglige tilgange, organisering af arbejdsopgaver og målgrupperne for tilbuddene er forskellige, hvilket kan føre til uklarheder i sagsbehandlingen med konsekvenser for borgerbetjeningen bl.a. i form af længere sagsbehandling.

En arbejdsgruppe på tværs af de to forvaltninger i gang med at udarbejde forslag til, hvordan samarbejdsrelationerne mellem forvaltningerne kan styrkes med det formål at højne kvaliteten og effektiviteten i sagsbehandlingen til gavn for borgerne. Fokus er visitation til ældre- og plejebolig samt midlertidige døgnpladser for borgere under 65 år. Arbejdet

tager udgangspunkt i eksisterende arbejdsgangsbeskrivelser, samarbejdsaftaler og visitationsprocedurer. Derudover inkluderer arbejdsgruppen konkrete borgercases, egne erfaringer i arbejdet og har desuden taget afsæt i en kortlægning af gråzoner i eksisterende samarbejdsrelationer. Afrapportering af gruppens arbejde forventes at foreligge i foråret 2015 og vil bl.a. inkludere reviderede arbejdsgangsbeskrivelser, nye arbejds gange, hvor der er behov samt forslag til fremtidig organisering af samarbejdet.

Fokuspunkt - Bedre afgørelser (faglig og juridisk kvalitet)

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejder løbende på at styrke afgørelserne til borgerne, så afgørelsesteksterne udover at opfylde de juridiske krav også er skrevet i et læsevenligt sprog, så det er tydeligt for borgerne, hvad de får tilbudt, hvad de får afslag på og begrundelserne herfor.

Status: Pr. 1. januar 2015 er serviceloven ændret, så Kommunerne – forud for tilbud om personlig og praktisk hjælp - skal tilbyde en borger rehabilitering, hvis det vurderes, at dette kan gøre borgeren mere selvhjulpne. I forbindelse med det nye tilbud, er der udarbejdet nye afgørelsesskabeloner med tilhørende faktaark, samt foretaget en justering i de eksisterende skabeloner.

I det omfang der som følge af sagsauditen (se nedenfor) konstateres behov for justeringer af afgørelsesskabelonerne eller behov for yderligere skabeloner, vil sådanne blive udarbejdet.

Fokuspunkt - Efteruddannelse af sagsbehandlere

- I forbindelse med behandlingen af Borgerrådgiverens beretning 2010 besluttede BR, at forvaltningerne løbende skulle udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling både til nye og til erfarne sagsbehandlere. Som led heri vil Juridisk Afdeling igen i 2015 afholde kurser for forvaltningens sagsbehandlere indenfor forvaltningsretlige temaer. Det er tanken, at temaerne i år særligt retter sig mod de behov, som måtte blive konstateret ved den iværksatte sagsaudit. Det ventes at undervisningsrækken vil kunne begynde kort tid efter sagsauditens konklusioner foreligger, dvs. i andet halvår 2015.*
- Juridisk Afdeling vil endvidere i 2015 og 2016 afholde kurser i grundlæggende forvaltningsret rettet mod medarbejdere i Centralforvaltningen. Baggrunden er, at Centralforvaltningens medarbejdere er sammensat af personer med mange forskellige uddannelsesmæssige kompetencer. Flere har dog kun*

begrænset kendskab til de grundlæggende forvaltningsretlige regler, som gælder for det offentlige, som fx tavshedspligten, journaliseringspligten, notatpligten, det offentliges vejledningspligt, regler om aktindsigt, mv.

Fokuspunkt - Audit af sager

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen planlagde allerede i 2013 at udføre en sagsaudit. Auditten udspringer ikke af et særligt lovkrav, men hviler på myndighedens almindelige forpligtelse til at påse, at myndigheden træffer afgørelser, som er i overensstemmelse med lovgivningen og god forvaltningsskik. Formålet er ikke en kontrol af den enkelte medarbejder, men derimod en gennemgang af sager med henblik på at afdække, om der er forhold, der i særlig grad giver anledning til problemer eller fejl, som det derfor vil være hensigtsmæssigt, at lave opfølgning på.

Iværksættelsen af auditten blev i 2013 udsat til FSII (se ovenfor) var fuldt implementeret i forvaltningen, så resultaterne af auditten ville være brugbare i det fremadrettede arbejde for at bedre sagsbehandlingen.

Der vil i auditten være fokus på, at regler for god sagsbehandling er fulgt, og at den faglige kvalitet i vurdering og afgørelse efterlever Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kvalitetsstandarder.

Det var oprindeligt tanken, at der i forbindelse med auditten skulle fastsættes egentlige måltal for det tilstræbte kvalitetsniveau af sagsbehandlingen. Under hensyn til at BR i forbindelse med behandlingen af Borgerrådgiverens Beretning for 2012 har pålagt ØU at fremlægge forslag til mål og målsætninger, er denne del af auditten imidlertid udgået.

***Status:** Auditten er påbegyndt og forestås af forvaltningens juridiske afdeling. Auditten forventes at være tilendebragt i løbet af 1. halvår 2015. Der undersøges 80 sager indenfor områderne ældreboligansøgninger og rehabilitering, som typemæssigt udgør en meget stor del af forvaltningens sager.*

Når resultaterne af auditten foreligger, vil der blive taget stilling til hvilke opfølgende indsatser der er behov for. Der planlægges dog allerede nu undervisning i god sagsbehandling, hvor der særligt vil blive lagt vægt på de behov, der måtte blive konstateret i auditten (se ovenfor).

Forvaltningens bemærkninger om fokuspunkterne i øvrigt

Som beskrevet i tidligere afrapporteringer er indsatsen inden for de enkelte fokuspunkter prioriteret ved et ledelsesmæssigt fokus på, at

indsatserne gennemføres. For nogle af områderne er der endvidere særlig opmærksomhed på orientering til Sundheds- og Omsorgsudvalget. Endelig sikres prioriteringen ved, at der så vidt muligt er fastsat deadlines for indsatserne, og i det omfang det viser sig nødvendigt at fravige disse, fastholdes fokus via fastsættelse af nye tidsfrister.