

21. Sagstidsmåling 2008 (2008-45595)

Socialforvaltningen fremlægger resultatet af den årlige måling på overholdelse af sagsbehandlingsfrister samt svar på spørgsmål af 3. juli 2008 fra Peter Schlüter (C) vedrørende fristoverholdelsen på hjælpemiddelområdet fordelt på botilbudsbeboere og borgere i eget hjem

INDSTILLING OG Beslutning

Socialforvaltningen indstiller,

1. at Socialudvalget tager notat om sagstidsmålingen 2008 (bilag 1) til efterretning
2. at Socialudvalget tager besvarelsen på spørgsmål om fristoverholdelse på hjælpemiddelområdet til efterretning (bilag 2)

Problemstilling

Socialudvalget skal orienteres om resultatet af den årlige sagstidsmåling samt den opfølgning og indsats, det giver anledning til.

Socialudvalget skal ligeledes orienteres om opgørelsen for fristoverholdelse på hjælpemiddelområdet fordelt på botilbudsbeboere og borgere i eget hjem. Opgørelsen er udarbejdet på baggrund af Peter Schlüters spørgsmål af 3. juli 2008. Spørgsmålet kunne ikke besvares på daværende tidspunkt, idet der pågik validering af data vedrørende sagstidsmålingen.

Løsning

Sagstidsmåling 2008

Socialforvaltningen har i maj 2008 gennemført den årlige måling af overholdelsen af de sagsbehandlingsfrister, der er fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. I henhold til dette har Socialudvalget godkendt en række sagsbehandlingsfrister for behandling af ansøgninger om hjælp.

Målingen viser, at Socialforvaltningen behandler 84 procent af sagerne til tiden. Dermed leves der op til det fastsatte succeskriterium om, at mellem 80-90 procent af sagerne skal behandles indenfor den fastsatte frist.

På nogle sagsområder overholder Socialforvaltningen ikke sagsbehandlingsfristerne i tilstrækkeligt omfang. Det gælder særligt hjælpemiddelområdet samt personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år.

Hvad angår hjælpemiddelområdet forventer Socialforvaltningen, at samlingen til et handicapcenter og teamdannelse med robuste faglige enheder vil skabe rammer for en intern organisering og tilrettelæggelse af arbejdsprocesser, som understøtter dels en målrettet kompetenceudvikling og dels en stabil driftssituation hvad angår sagsbehandlingen. Overholdelsesgraden på hjælpemiddelområdet vil blive evalueret i 2009 med henblik på en eventuel revidering af sagsbehandlingsfristerne.

Hvad angår personlig hjælp og pleje forventer Socialforvaltningen at fristerne fremadrettet

overholdes, som følge af det fokus, der har været og fortsat er på Hjemmeplejeområdet. Selvom overholdelsesprocenten ikke lever op til det fastsatte succeskriterium, er der i forhold til sidste års måling sket en stigning i andelen af ansøgninger om personlig hjælp og pleje, som afgøres indenfor den fastsatte frist.

Socialforvaltningen har desuden pligt til at underrette borgere, når sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes. Der foretages underretning af borgere i 22 procent af disse tilfælde. Socialforvaltningen finder, at det er en helt utilfredsstillende overholdelsesprocent. Retssikkerhedsloven beskriver et formkrav, som skal overholdes i modsætning til de almindelige sagsbehandlingsfrister, som skal overholdes inden for en ramme på 80 til 90%.

Socialforvaltningen vurderer, at den manglende overholdelse skyldes en kombination af manglende kendskab og manglende fokusering på området. Derfor vil Socialforvaltningen indskærpe betydningen af overholdelsen over Social- handicap- og modtagelsescentre. Derudover vil der blive taget initiativ til at sikre, at undervisningen over for sagsbehandlere såvel i introduktionsforløbet for nyansatte som på kompetenceudviklingskurserne for erfarne sagsbehandlere har en større fokusering på betydningen af den skriftlige underretning.

Socialforvaltningen er dog også opmærksom på de praktiske problemer, der er fundet med overholdelsen, herunder at der endnu ikke eksisterer IT-redskaber, der kan understøtte sagsbehandlingen.

Fristoverholdelse på hjælpemiddelområdet fordelt på botilbudsbeboere og borgere i eget hjem

På baggrund af de validerede data fra Socialforvaltningens gennemførte sagstidsmåling på afgørelser truffet i maj måned 2008, er der udarbejdet en opgørelse som viser, at fristoverholdelsen på hjælpemiddelområdet generelt er 56 pct. Specifikt for de borgere der bor på botilbud, er fristoverholdelsen 83 pct.

Baggrunden for den højere fristoverholdelse for botilbudsbeboere skyldes, at disse borgere er kendt af forvaltningen. Derfor vil der i borgernes sager ofte findes den nødvendige dokumentation, som for andre borgere først skal fremskaffes hos læger eller hospitaler.

Videre proces

Næste sagstidsmåling foretages i maj 2009.

Bilag

1. Notat om sagstidsmåling 2008
2. Fristoverholdelse på hjælpemiddelområdet fordelt på botilbudsbeboere og borgere i eget hjem

Anette Laigaard

bilag

[Fristoverholdelse på hjælpemiddelområdet fordelt på botilbudsbeboere og borgere i eget hjem](#)
[Notat om Sagstidsmåling 2008](#)

Socialudvalgets beslutning den 08.10.2008

Kontorchef Birgitte Nystrup Lundgren overværede punktet.

Indstillingen blev taget til efterretning med bemærkning om, at forvaltningen pålægges at udarbejde en fornyet indstilling om et halvt år.

