

Diverse ledelsesinformationer for 1. halvår 2017

Udarbejdet oktober 2017

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 til juni 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 1. halvår af 2017 var den gennemsnitlige belægningsprocent for krisecentrene 88 % og for herbergerne 95 %. Der er sket et fald i belægningen på krisecentrene set ift. 2016. Der er primært tale om Egmontgården og Klostermosegård, som har markant lavere belægning end normalt. Diagram 2 viser opholdsmønstret for herberger og krisecentre i 2016 samt en prognose for 2017. Antallet af krisecenterpladser er uændret siden 2016. Der er i alt 182 normerede pladser på krisecentre, og prognosen for 2017, forudsiger et mindre fald i antallet af helårspladser, som følge af et fald i belægningen i foråret 2017. Der 478 herbergspladser i 2017, hvilket er en stigning sammenlignet med 2016 pga. en udvidelse på Gl. Køge Landevej og åbningen af det nye Ungeherberg på Nøjsomhedsvej.
- Vurdering:** På herbergerne har belægningen været stabil i første halvår 2017. 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 1. og 2. kvartal af 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. 7. september 2017 (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

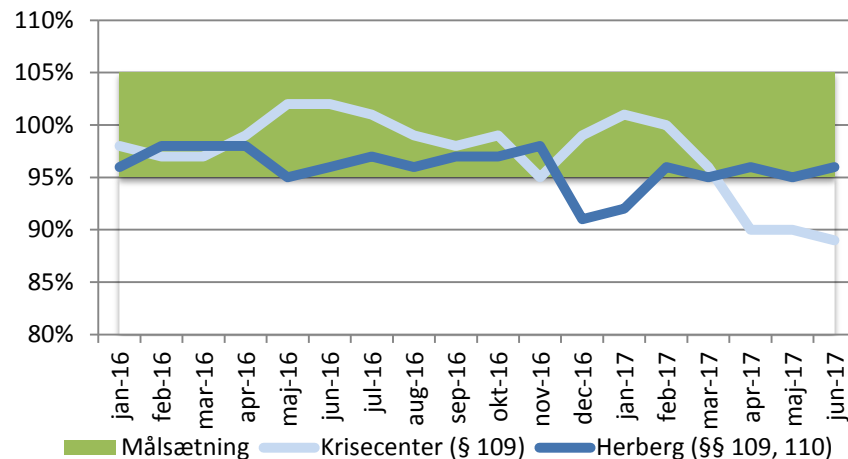
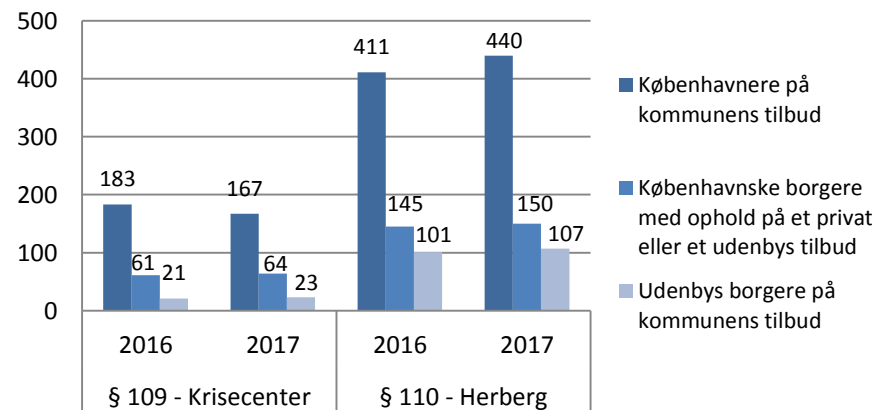


Diagram 2: Opholdsmønstret på krisecentre og herberger målt i helårspladser (prognosetal for 2017)





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 1. halvår 2017.
 - **Resultat:** Den gennemsnitlige belægningsprocent for natcaféerne var i 2016 72 %, og i 1. halvår 2017 har den gennemsnitlige belægningsprocent været på 66 %. Tilsammen har der gennemsnitligt været 85 sovende og 115 besøgende på natcaféerne pr. nat i 1. halvår 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

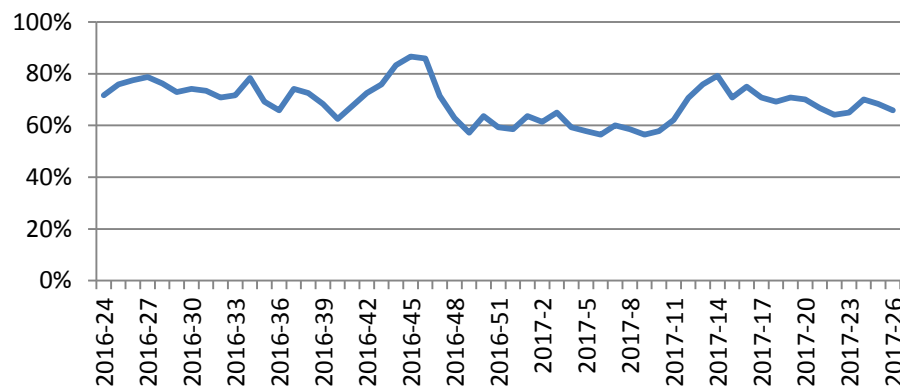
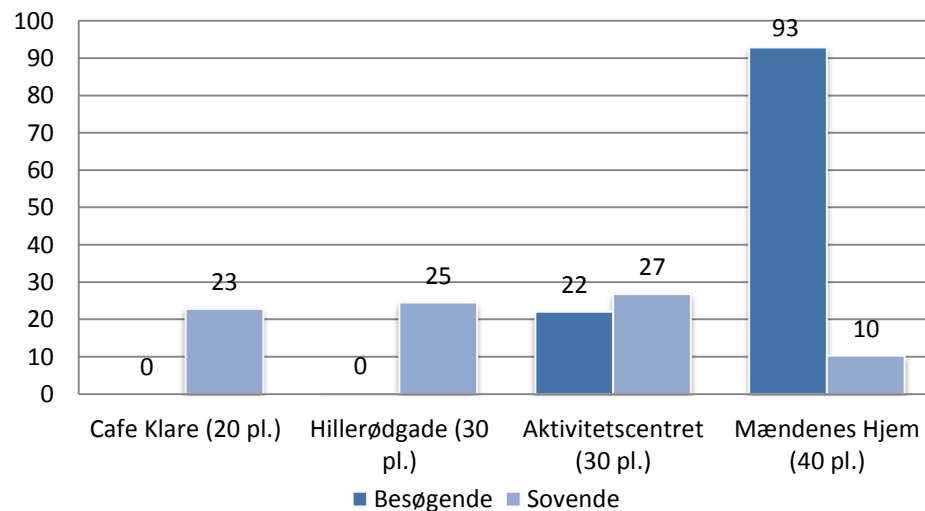


Diagram 4: Det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcaféerne





ANTAL BORGERE PÅ ANVISINGSLISTE 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 2014 t.o.m. juni 2017. Disse borgere kan dog godt i mellemtiden modtage hjælp og støtte i eget hjem. Diagrammet viser desuden målopfyldelsen ift. pejlemærkemålsætningen om maksimalt 100 borgere på anvisningsliste.
- Diagram 6:** Diagrammet viser antallet af borgere med sindslidelse, der venter på et botilbud efter servicelovens §§ 107-108 og almenboliglovens § 54 fra januar 2014 t.o.m. juni 2017. Her gælder samme pejlemærkemålsætning som i diagram 5.
- Resultat:** Antallet af **borgere med handicap**, der venter på et botilbud, har været faldende i 1. halvår 2017 fra 105 i januar til 92 i juni. Faldet i det samlede antal ventende skyldes opfølgning på borgere, der har ventet længe. Flere borgere er taget af listen efter opfølgningen, bl.a. fordi Borgercenter Handicap forespørger om borgeren er aktivt søgende. 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 105 i juni. 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. Endelig er der købt et større antal pladser udenbys til risikoborgere. Der arbejdes fortsat på at nedbringe antallet af borgere på venteliste som en del af sagen om forsyningsforpligtigelsen.

Kilde: Borgercenter Handicap & Borgercenter Voksne.

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

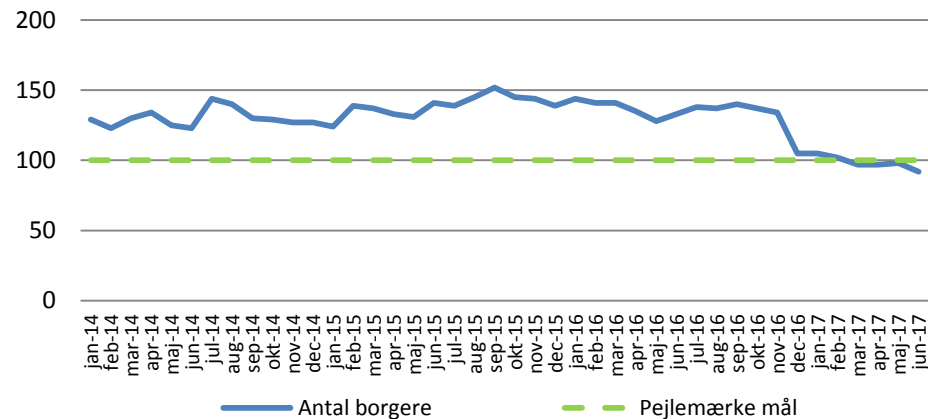
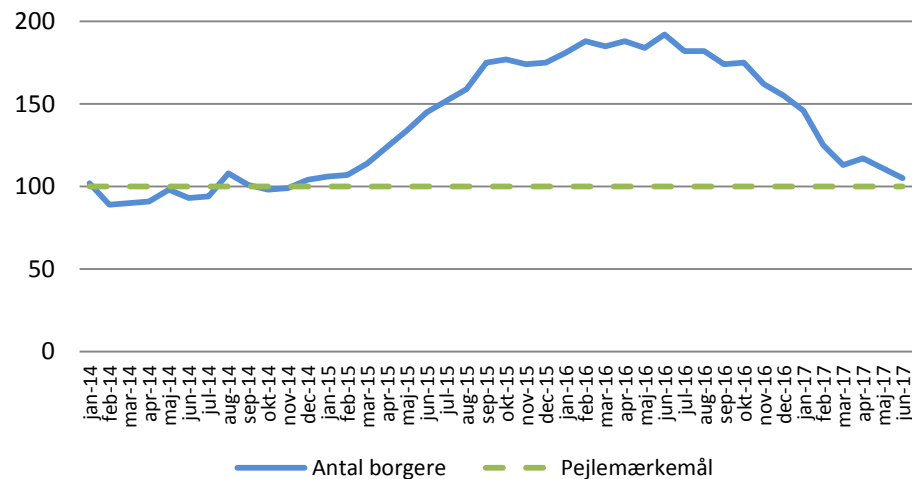


Diagram 6: Antal borgere med sindslidelse på anvisningsliste til §§ 107 -108





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 og frem til 1. halvår 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 alene 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 1. halvår 2017 329 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 undersøger årsagerne til dette fald.
- 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 er bekymret over udviklingen og 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

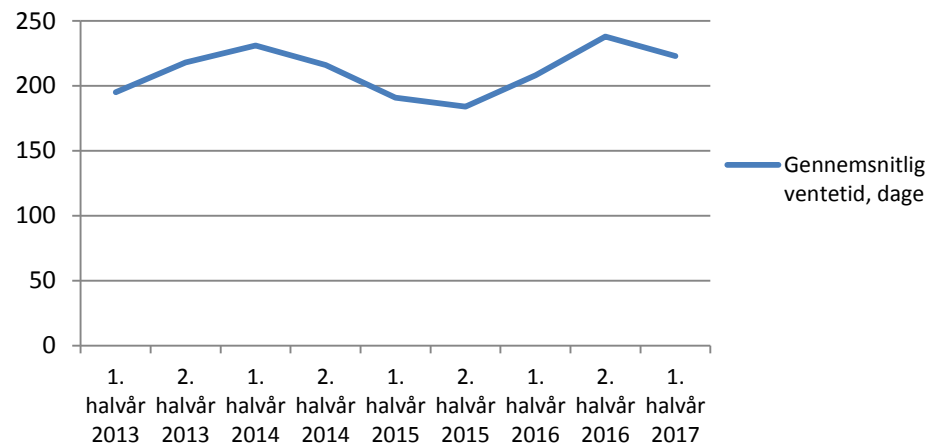
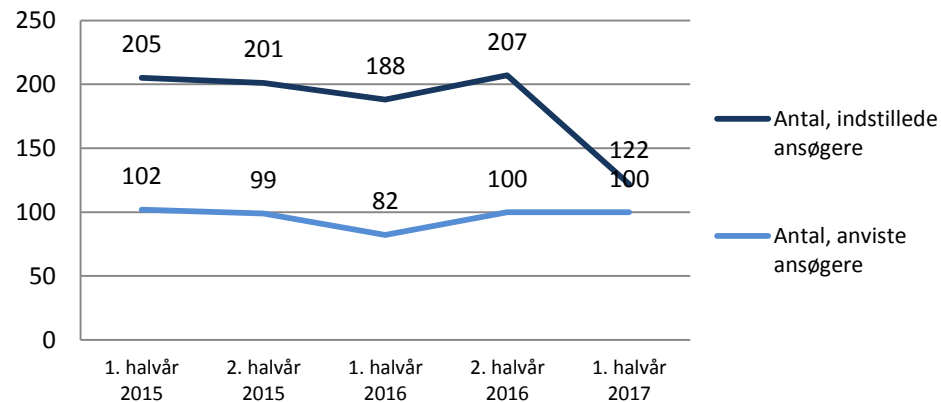


Diagram 8: Udviklingen i antallet af enlige og familier, som hhv. indstilles og boliganvises. Her er alene vist ansøgere, der vurderes til at have en betalingsevne mellem 0-3500 kr.





STATUS PÅ UDSÆTTELSER

- **Diagram 9:** Diagrammet viser udvikling i antallet af udsættelser i Københavns kommune for perioden fra 2011 til 1. halvår 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 1. halvår 2017.
- **Resultat:** Fogedretten sendte i alt 965 sager til Københavns Kommune med varsling om udsættelse i 1. halvår af 2017, hvoraf 147 sager således resulterede i en effektueret udsættelse. Dette svarer til en andel på 15 %.
- **Vurdering:** Der her været 147 effektuerede udsættelser i 1. halvår 2017. Hvis der kommer et tilsvarende antal i 2. halvår 2017, vil der være 294 udsættelser i hele 2017. Det vil udgøre en stigning i forhold til 2016, hvor der kun var 273 udsættelser. Det er dog fortsat noget under pejlemærket om, at der højst må være 458 udsættelser.
- Det er usikkert at konkludere på halvårsopgørelser, da der ofte har været forskelle på antallet af udsættelser i 1. og 2. halvår. Socialforvaltningen følger fortsat udviklingen tæt i samarbejde med de almene boligorganisationer og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Socialforvaltningen forsøger bl.a. at skabe bedre data om udsættelser som led i frikommuneforsøg. Forvaltningen har bedt om at få adgang til data om de effektuerede udsættelser, således at der kan laves bedre evaluering af, hvem der udsættes og i hvilket omfang kommunale indsatser vil kunne forebygge disse udsættelser. 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. Forvaltningen råder ikke over data over fordelingen af de udsættelserne og har aktuelt ikke hjemmel til at få data om disse.

Kilde: Domstolsstyrelsen.

Diagram 9: Udvikling i antal udsættelser, Københavns kommune

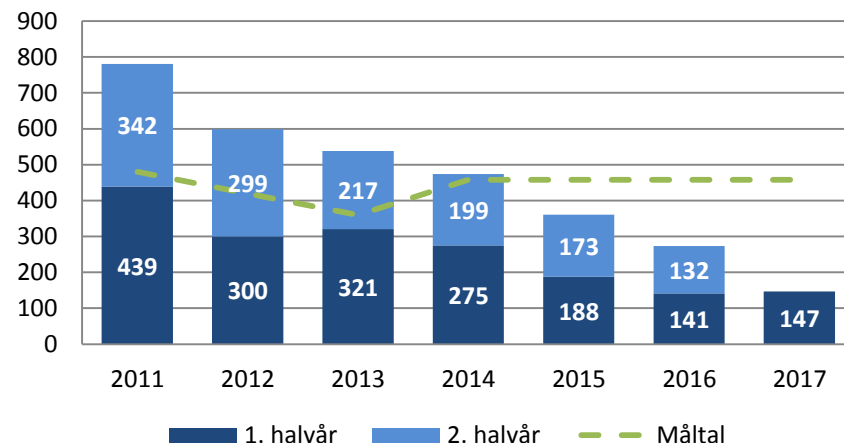
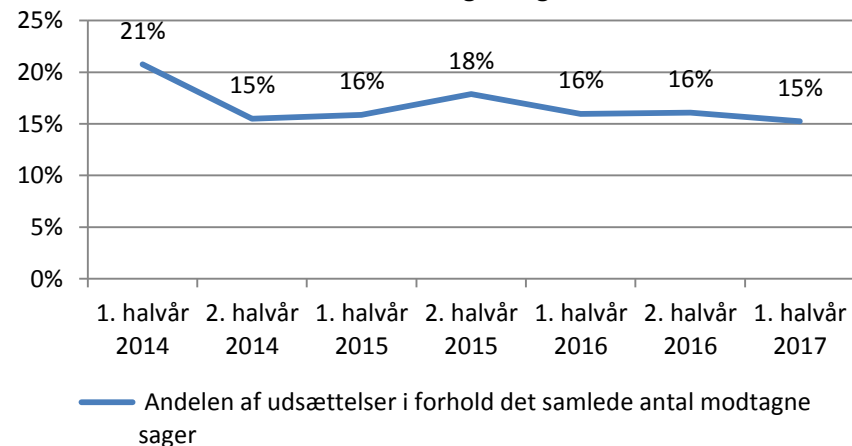


Diagram 10: Andelen af udsættelser i forhold det samlede antal modtagne sager





STATUS PÅ ARBEJDSSTILSYNET

- **Tabel 1:** Tabellen viser antallet af endelige afgørelser fra Arbejdstilsynet for perioden september 2016 til september 2017 fordelt på arbejdspladser under de fire borgercentre.
- **Resultat:** Arbejdstilsynet har i perioden september 2016 til september 2017 truffet 92 endelige afgørelser på arbejdspladser i Socialforvaltningen, heraf 3 om strakspåbud, 16 om påbud, 3 om rådgivningspåbud, 5 om afgørelse uden en handlepligt, 20 om vejledning og 45 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 3377 i perioden januar til september 2016 til 2899 i perioden januar til september 2017. Socialforvaltningen vil også i de kommende år have fokus på at styrke sikkerheden på forvaltningens arbejdspladser.

Kilde: Data stammer fra Kontoret for Organisationsudvikling.

Tabel 1: Oversigt over endelige arbejdstilsynssager på arbejdspladser i Socialforvaltningen fordelt på borgercentrene i perioden september 2016 til september 2017

	Straks- påbud	påbud	Rådgivnings- påbud	Afgørelse ud-en handlepligt	Vejled- ning	Grøn smiley	Total
Borgercenter Voksne	2	4	1	2	7	16	32
Borgercenter Børn og Unge	-	2	-	-	3	9	14
Borgercenter Handicap	1	10	2	3	10	19	45
Borgercenter Hjemmepleje	-	-	-	-	0	1	1
I alt	3	16	3	5	20	45	92



STATUS PÅ SOCIALTILSYNET

- Tabel 2:** Tabellen viser en oversigt over antallet af tilbud, der har modtaget tilsyn fra socialtilsynet. Listen er lavet på baggrund af datoen for den endelige tilsynsrapport. Det vil sige, at der er tale om tilsyn, hvor den endelige tilsynsrapport er udkommet i perioden 1. januar 2017 - 30. juni 2017.
- Tabel 3:** Tabellen viser antallet af Socialforvaltningens tilbud, der har modtaget enten påbud eller skærpet tilsyn i 1. halvår 2017.
- Resultat:** Ét af Socialforvaltningens tilbud har fået påbud og er kommet under skærpet tilsyn i 1. halvår 2017. Der er tale om botilbuddet Strandviben under Borgercenter Handicap, der den 31. marts 2017 fik 7 påbud og blev sat under skærpet tilsyn. Tilbuddet Strandviben lukker pr. 31. december 2017. På den baggrund er Borgercenter Handicap, i samarbejde med Socialtilsynet, gået i gang med at etablere to nye tilbud på området.
- Vurdering:** Socialforvaltningen vurderer, at samarbejdet med socialtilsynet og den faglige udvikling på de enkelte tilbud, som følge af socialtilsynsbesøg, generelt er blevet væsentligt 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 1. halvår 2017

Borgercenter	Antal tilbud, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet
Borgercenter Voksne	27
Borgercenter Børn og Unge	14
Borgercenter Handicap	24
I alt	65

Tabel 3: Antal tilbud med påbud og/eller skærpet tilsyn (dato for tilsynsrapport)

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

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



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 1 er kvalitetsmål 1 vedr. fast kontaktperson hos leverandøren og kvalitetsmål 4 vedr. ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren fuldt opfyldt i 2016 og 1. halvår af 2017. Kvalitetsmål 2 vedr. fast kontaktperson hos hjemmeplejevisitationen og kvalitetsmål 3 vedr. få forskellige medarbejdere i hjemmet er dog ikke fuldt opfyldt i 2016 og 1. halvår af 2017. Det skal ses i lyset af, at hjemmeplejevisitationen i højere grad arbejder i teams, hvilket kan betyde, at flere borgere har haft kontakt til en sagsbehandler fra visitationstemaet, i stedet for en fast kontaktperson. Herudover har Borgercenter Hjemmepleje haft en stor udskiftning i personalet. Borgercenter Hjemmepleje vil i den kommende periode sætte fokus på de to kvalitetsmål, herunder fastholdelse af medarbejdere.

Kilde: Borgercenter Hjemmepleje.

Tabel 4: Afrapportering af kvalitetsmål for 2016 og 1. halvår af 2017

Kvalitetsmål	Mål	Resultat 2015	Resultat 2016	Resultat 1. halvår 2017*
1. Fast kontaktperson hos leverandøren	> 85 %	87,8 %	87,2 %	89,9 %
2. Fast kontaktperson hos hjemmeplejevisitationen	> 98 %	93,6 %	92,5 %	91,7 %
3. Tilstræbe få forskellige medarbejdere i hjemmet	> 66 %	Dag: 75,7 % Aften: 66,1 %	Dag: 61,9 % Aften: 70 %	Dag: 58,9 % Aften: 73,6 %
4. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren	> 98 %	Personlig pleje: 99,5 % Praktisk hjælp: 99,1 %	Personlig pleje: 100 % Praktisk hjælp: 100 %	Personlig pleje: 100 % Praktisk hjælp: 100 %

*) Resultaterne i kvalitetsmål 3 er fra 2. kvartal af 2017, da det ikke er muligt at trække halvårslige opgørelser i SOFLIS på dette område.



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 har opnormeret indsatsen, og iværksat lokale handleplaner samt en tværgående handleplan, som tager afsæt i de konkrete anbefalinger fra tilsynet, med henblik på at få rettet op på fejlene omkring medicinhåndtering. Borgercenter Hjemmepleje følger op på de lokale handleplaner i december 2017, og den tværgående handleplan i marts 2018. BDO forventes at foretage næste tilsyn medio 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 BESKÆFTIGELSESORDNINGER

- **Tablet 7:** Tabellen viser det opnåede resultat i 2016, prognose for 2017 samt de fastsatte kvotemål for 2017.
- **Resultat:** Socialforvaltningen forventer at opfylde de opstillede kvotemål, med samlet 290 årsværk inden for nytteindsats, virksomhedspraktik og løntilskud samt 138 borgere i fleksjob.
- **Vurdering:** Socialforvaltningen har haft væsentlige udfordringer i forhold til at sikre optimal kvotemålsopfyldelse, da der har været en række administrative skift i samarbejdet mellem SOF og BIF, der har betydet at mange start og stop i en proces der burde foregå kontinuert. Indsatsen med de særlige beskæftigelsesordninger giver forsat mening for såvel borgerne der modtager service fra Socialforvaltningen, medarbejderne i Socialforvaltningen og borgere med ledighed. 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.

Kilde: Kontoret for Organisationsudvikling.

Tablet 7: Status for de særlige beskæftigelsesordninger

	Resultat 2016	Prognose 2017*	Måltal for 2017
Virksomhedspraktik og Løntilskud (årsværk)	250	235	248
Nytteindsats (årsværk)	39	55	32
Fleksjob (personer)	142	138	138

*) Prognosen bygger på tal leveret fra Beskæftigelsesforvaltningen fra 1.januar til 31. august 2017.

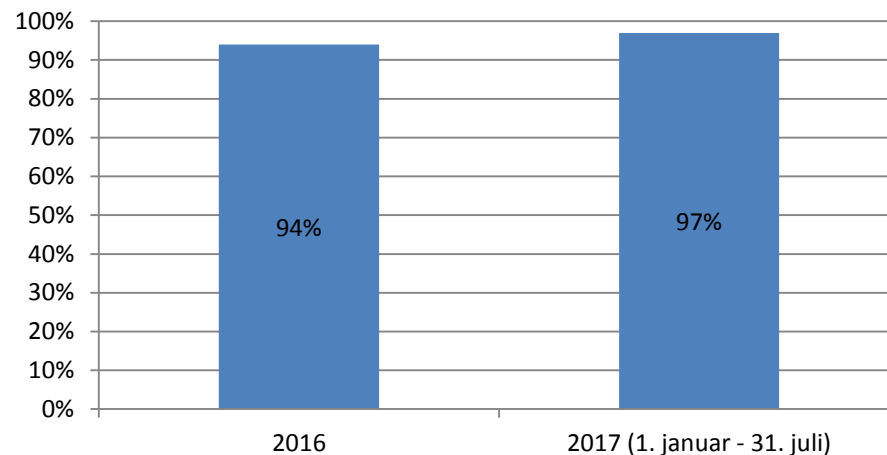


BEHANDLINGSGARANTIE PÅ STOFMISBRUGSOMRÅDET

- 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. I beregningen indgår gruppen "uoplyste", hvis denne gruppe borgere trækkes ud af statistikken er andelen, der blev indskrevet indenfor behandlingsgarantien på 98 % i 2016 og 100 % for perioden 1. januar til 31. juli 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 perioden 1. januar til 31. juli 2017 henvendte 462 borgere sig med ønske om stofmisbrugsbehandling. Af dem fik 446 iværksat behandling inden for behandlingsgarantien, svarende til 97 %.
- **Vurdering:** Socialforvaltningen finder udviklingen fra 2016 til 31. juli 2017 tilfredsstillende. Andelen af borgere, der blev indskrevet i stofmisbrugsbehandling i perioden 1. januar til 31. juli 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 1. halvår af 2017.
- **Diagram 13:** Diagrammet viser det samlede resultat for 1. halvår af 2017, fordelt på lovmæssige områder.
- **Resultat:** I 1. halvår af 2017 er 238 sager blevet kontrolleret. Der har været fejl i 12 sager, hvilket svarer til en fejlprocent på 5 pct. af de kontrollerede sager. De kontrollerede sager beløber sig til en samlet værdi på 1.224.595 kr., hvoraf der er sket berigtigelse for 46.108 kr., hvilket svarer til 4 pct. af det samlede kontrollerede beløb.
- **Vurdering:** Socialforvaltningen finder resultatet for 1. halvår af 2017 acceptabelt.

Kilde: SOFLIS.

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

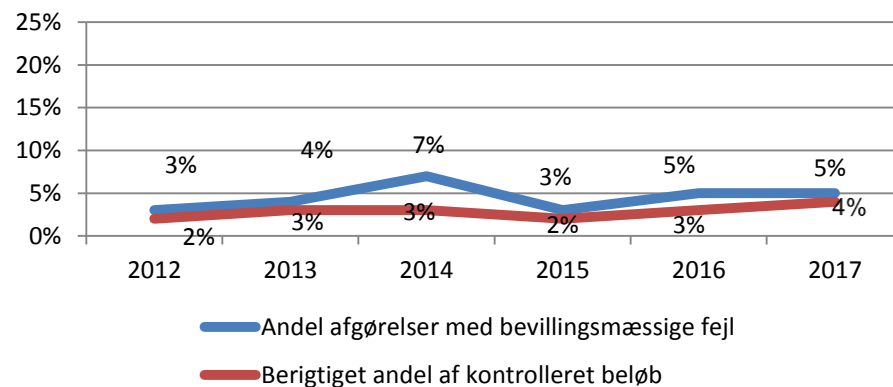
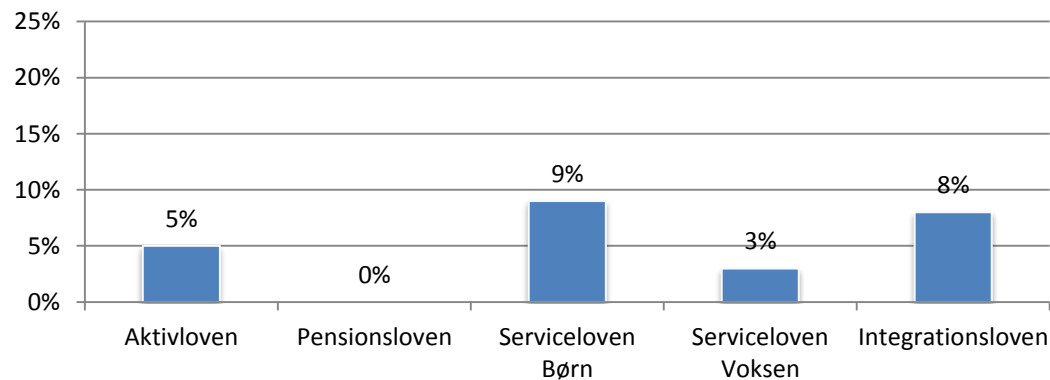


Diagram 13: Andelen af fejl med refusionsmæssig betydning for 1. halvår 2017 - fordelt efter område





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 1. halvår 2017.
- **Resultat:** Socialforvaltningen modtog i 1. halvår 2017 i alt 908 **realitetsklager** (klager over selve afgørelsen). I 1. halvår 2016 var der tale om 1035 realitetsklager, dvs. et fald fra 1. halvår 2016 til 1. halvår 2017 på ca. 14,0 % Til gengæld modtog forvaltningen i 1. halvår 2017 i alt 315 **formalitetsklager** (klager over selve sagsbehandlingen). I 1. halvår 2016 var der tale om 263 formalitetsklager, dvs. en stigning fra 1. halvår 2016 til 1. halvår 2017 på ca. 16,5 %.

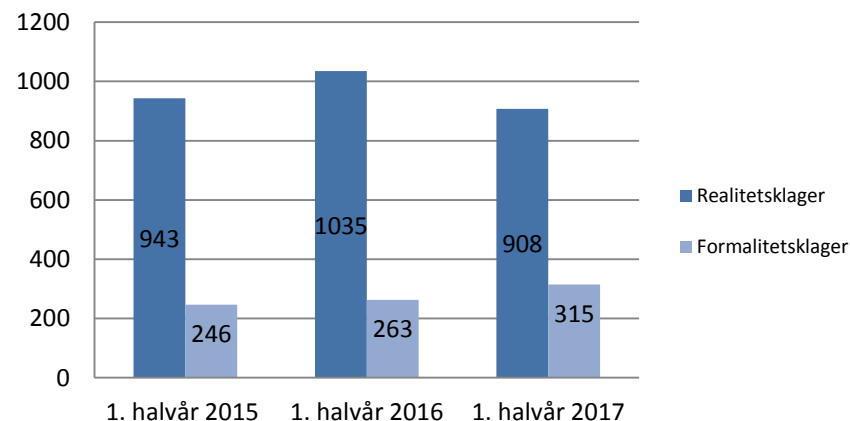
Klagerne (både realitets- og formalitetsklager) vedrører hyppigst enkeltydelser efter aktivlovens §§ 81-85, personlige hjælpemidler efter servicelovens § 112, tabt arbejdsfortjeneste samt merudgifter til børn og voksne med handicap efter servicelovens §§ 41-42 og 100. Det er områder med komplicerede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

I cirka 81 % af realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) har forvaltningen fastholdt afgørelsen. Borgerne har i cirka 19 % af sagerne fået helt eller delvist medhold i klagen. Når borgercentre 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 borgercentre i cirka 60 % af klagerne fastholdt den skete sagsbehandling i sagen. Borgercentre har i cirka 40 % af klagerne givet borgeren helt eller delvist medhold. I en række sager er formalitetsklagens 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 Erindringssystemet og CSC Social.

Diagram 14: Udvikling i antallet af realitets- og formalitetsklager



Tabel 8: Antal klager fordelt mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 1. halvår 2+17

Borgercentre	Realitetsklager	Formalitetsklager
Borgercenter Børn og Unge	119	61
Borgercenter Handicap	369	88
Borgercenter Hjemmepleje	0	41
Borgercenter Voksne	420	125

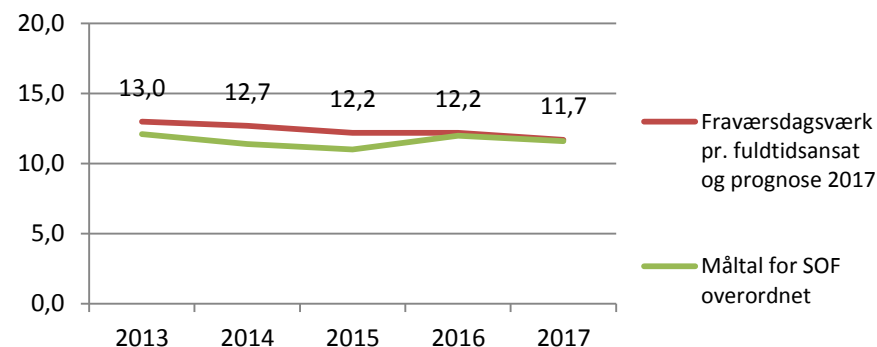


STATUS PÅ SYGEFRAVÆRSSTATUS

- **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:** Prognosen for sygefraværet for hele forvaltningen i 2017 ligger på 11,7 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat, hvilket er 0,1 højere end måltallet for 2017. Sygefraværet har vist en faldende tendens i foråret 2017. Prognosen viser lige nu at forvaltningen ender på et sygefravær, der ligger 0,5 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 28. september 2017.

Diagram 15: udvikling i forvaltningens sygefravær



Tabel 9: Status på sygefraværet i SOF – 2017

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

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