



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Socialforvaltningen

Adm. direktør

4. april 2018

Til Caroline Stage, MB

Sagsnr.  
2018-0096831

Dokumentnr.  
2018-0096831-7

Kære Caroline Stage

Tak for din henvendelse af 22. marts, hvor du stiller følgende spørgsmål til forvaltningen:

”Spørgsmål til forvaltningen vedrørende evidens og effekt

- På hvor mange af forvaltningens tilbud bliver der i dag sat mål for og evalueret det arbejde, der bliver lavet med borgere i Socialforvaltningen?
- Hvilken type effektmålinger bliver der lavet på de forskellige tilbud? Her bedes om en liste, der gennemgår alle tilbud både med effektmål og status på de forskellige mål.
- Hvor mange af de selvejende institutioner som forvaltningen samarbejder med måler en effekt af det arbejde, som de udfører?
- Har forvaltningen en generel praksis for, hvordan man måler effekt på de forskellige indsatser?
- Hvor mange af forvaltningens tilbud benytter sig af brugertilfredshedsundersøgelser? Her tænkes også på de selvejende institutioner som forvaltningen samarbejder med.”

### Socialforvaltningens svar

1. *På hvor mange af forvaltningens tilbud bliver der i dag sat mål for og evalueret det arbejde, der bliver lavet med borgere i Socialforvaltningen?*

Alle borgere, der visiteres til et tilbud i Socialforvaltningen, er visiteret med en handleplan, der indeholder mål for den pågældende indsats. Der bliver fulgt op på borgerens handleplan og dertilhørende mål med varierende kadence afhængigt af område og lovgivning.

### Direktionen

Rådhuset  
1599 København V

Telefon  
33 66 33 66

Direkte telefon  
33 66 24 55

E-mail  
NinaEg.Hansen@sof.kk.dk

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

Målene i handleplanen omsættes til praksisnære mål i det daglige arbejde på tilbuddet, som evalueres løbende. Med Borgegens Plan vil evalueringen af målopfyldelsen ske systematisk i samarbejdet med borgeren.

2. *Hvilken type effektmålinger bliver der lavet på de forskellige tilbud? Her bedes om en liste, der gennemgår alle tilbud både med effektmål og status på de forskellige mål.*

Socialforvaltningens tilbud følger op på effekten af indsatsen for borgerne på individniveau i forbindelse med, at der følges op på borgerens praksisnære mål og handleplan. Målene og status herpå vil således variere fra borger til borger.

Alle døgntilbud i Socialforvaltningen gennemgår løbende et uvildigt eksternt tilsyn af Socialtilsynet. Et af kravene fra Socialtilsynet er, at alle døgntilbud skal arbejde med resultatdokumentation. Dette følger tilsynet op på i deres driftsorienterede tilsyn ud fra følgende indikatorer:

*Socialtilsyn indikator 3.b:*

Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.

*Socialtilsyn indikator 3.c:*

Tilbuddet kan dokumentere positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, de visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.

Socialforvaltningen har sin egen kvalitetsmodel for tilbud under Borgercenter Handicap og Borgercenter Voksne. Modellen danner grundlag for vurdering og akkreditering af tilbud på voksenområdet, som ikke modtager Socialtilsyn.

Forvaltningens kvalitetsmodel gælder alle tilbud i de to borgercentre og stiller krav til at anvende dokumentation som redskab til en faglig udvikling, der fremmer borgernes effekt af indsatsen. Til og med 2017 er der fulgt op på dette via besøg hvert andet år på de enkelte tilbud.

I tillæg til ovenstående gennemføres der mere omfattende evalueringer/effektmålinger af udvalgte strategiske programmer og indsatser på lokalt plan (fx i forbindelse med Tæt på Familien, Feedback-Informed Treatment (FIT)).

Der arbejdes således primært med mål og opfølgning på effekt af indsatsen på individniveau. Udarbejdelse af den efterspurgte

liste vil derfor kræve en nærmere afklaring af, hvad der ønskes viden om, da det er forskelligt, hvordan der arbejdes med vurdering af effekt af indsatsen på tilbuddene.

3. *Hvor mange af de selvejende institutioner som forvaltningen samarbejder med måler en effekt af det arbejde, som de udfører?*

Der gælder samme vilkår for selvejende tilbud med driftsoverenskomst med Københavns Kommune, som for de kommunale tilbud. Det vil kræve en nærmere undersøgelse at afdække, om de selvejende tilbud arbejder med måling af effekt ud over det, som der stilles krav til fra Socialtilsynet og Københavns Kommune.

4. *Har forvaltningen en generel praksis for, hvordan man måler effekt på de forskellige indsatser?*

Socialforvaltningen har siden 2012 arbejdet med forandringskompasserne, som en systematisk tilgang til at følge udviklingen hos den enkelte borger i relation til en række områdespecifikke dimensioner. Med implementeringen af Borgerens Plan udfases arbejdet med forandringskompasserne, og den systematiske opfølgning på den enkelte borgers mål vil fremover ske i regi heraf.

Derudover har Socialudvalget og forvaltningen siden 2010 arbejdet med pejlemærker. Disse har bestået af en række mål og indikatorer, der på overordnet niveau har kunnet indikere, om effekten af forvaltningens indsatser ift. borgerens liv har bevæget sig den rette vej. I forbindelse med den nye Socialstrategi er forventningen på nuværende tidspunkt, at der fremover vil blive fulgt op på en række Tegn på Succes, som også har til formål at kunne vise, om forvaltningen lykkes med dens indsatser. Det nuværende Socialudvalg vil i forbindelse med vedtagelsen af den nye socialstrategi blive forelagt indstilling om, hvilke ”Tegn på Succes”, der skal måles på og afrapporteres på.

5. *Hvor mange af forvaltningens tilbud benytter sig af brugertilfredshedsundersøgelser? Her tænkes også på de selvejende institutioner som forvaltningen samarbejder med.*

Socialforvaltningen har en fælles brugertilfredsheds-

undersøgelse, som alle tilbud inklusiv selvejende tilbud med driftsoverenskomst skal gennemføre en gang årligt.

Med venlig hilsen



Nina Eg Hansen