



## Indhold

### BOLIG OG BESKÆFTIGELSE

Belægning på krisecentre og herbergsområdet, inkl. købte pladser	4
Belægning på natcaféerne	5
Borgere med handicap på anvisningsliste til et botilbud	6
Borgere med sindslidelse og udsatte borgere på anvisningsliste til et botilbud	7
Status på udsættelser	8

### MEDARBEJDERTRIVSEL

Vold og trusler	9
Sygefravær	10
Eksternt vikarforbrug	11
Afgørelser og vejledninger fra Arbejdstilsynet	12
Personaleomsætning	13

### SAGSBEHANDLINGSFRISTER & TILSYN

Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCH	14
Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCV	15
Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BBU	16
Status på Socialtilsynet	17
Status på sundhedsfaglige tilsyn	18
Status på tilsyn i hjemmeplejen	19

### KVALITET I TILBUD OG SAGSBEHANDLING

Anbringelser i BBU	20
Kvalitetsmål på hjemmeplejeområdet	21
Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager	22
Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager	23

## Indledning

Socialudvalgets ledelsesinformation bliver præsenteret for Socialudvalget to gang årligt; i december med resultaterne fra 1. halvår i det indeværende år, og i juni med resultaterne for hele det foregående år. Der er således en vis forsinkelse i dataopgørelsen, hvilket dels skyldes afrapporteringsformen og dels, at visse datakilder i udgangspunktet skal bearbejdes meget.

De opgørelser, som findes i den nuværende afrapportering, er aftalt med det siddende og tidligere udvalg. SUD vil blive præsenteret for et nyt format i 2024, hvor også tidsforskydningen mellem data og afrapportering vil blive revideret mest muligt.

Ledelsesinformationen er i denne rapport opdelt i fire hovedemner:

1. Bolig og beskæftigelse
2. Medarbejdertrivsel
3. Sagsbehandlingsfrister og tilsyn
4. Kvalitet i tilbud og sagsbehandling.

På alle slides har den relevante faglige enhed i forvaltningen leveret resultater på området samt bemærkninger til og vurderinger af udviklingen i data.

## Datagrundlag

### Registreringspraksis og datakvalitet

Flere opgørelser i bilaget påvirkes af ændringer i registreringspraksis ved overgangen til de nye fagsystemer, DOMUS og DUBU. Fx er relevante datapunkter i DOMUS ikke nødvendigvis sammenlignelige med datapunkter i det tidligere fagsystem, CSC, og historiske opgørelser over tid vil forventeligt være påvirket af det i en rum tid.

De nye fagsystemer har også skærpet opmærksomheden mod en mere fælles og ensartet registreringspraksis. Fx er enkeltsagsprincippet skærpet, og bl.a. fristoverholdelsesopgørelser er blevet mere valide end tidligere.

Et øget antal afgørelser eller klager kan derfor godt være et udtryk for en forbedret overholdelse af enkeltsagsprincippet, ligesom en faldende fristoverholdelse kan være udtryk for et mere troværdigt billede af driften.

Socialforvaltningens borgercentre træffer selv beslutninger vedr. datakvalitet, registreringspraksis og sagsgenopretning.

### Overgangsfasen 2021-2022 på voksenområdet

DOMUS er udrullet løbende over en periode, og det betyder, at der på tværs af områder kan være forskellig modenhed ved DOMUS. Nogle enheder har udrullet DOMUS på forskellige paragraffer over tid og fx afsluttet sager i det gamle system, mens andre har flyttet igangværende sager fra et system til et andet.

### Læsevejledning

Her beskrives på hvert enkelt slide, hvad diagrammet eller tabellen viser. På alle slides har relevante faglige enheder leveret bemærkninger til og vurderinger af udviklingen. Konkrete forbehold vil i rapporten fremgå i forbindelse med præsentationen af de enkelte tabeller og grafer.

## Belægning på krisecentre og herbergsområdet, inkl. købte pladser

**Resultat:** I 1. halvår 2023 har belægningsprocenten på krisecentrene ligget mellem 84 % og 90 %. På herbergerne har belægningsprocenten i samme periode ligget mellem 91 % og 94 %. Belægningen på krisecentrene har dermed været noget lavere sammenlignet med 2022, mens belægningen på herbergerne har været lidt over niveauet i forhold til store dele af 2022.

**Vurdering:** Belægningen på herbergs- og krisecenterpladserne har været relativt stabil i 1. halvår 2023 sammenlignet med de udsving tidligere år har vist. Forvaltningen er fortsat i gang med renoveringen af Herbergscentret Sundholm, hvor normeringen blev halveret til 29 pladser pr. april 2022. Dette giver et ekstra pres på købte pladser. Ligeledes er antallet af købte pladser fortsat præget af, at Herberget Hillerødgade (73 pladser) opsagde deres driftsoverenskomst med virkning fra 2022.

Belægningstal dækker generelt over en stor udskiftning med mange ind- og udskrivninger. Enkelte måneder har belægningsprocenten på krisecentrene været under normalen, hvilket givetvis hænger sammen med, at det samlede tilbud af krisecenterpladser på landsplan er blevet udvidet.

**Bemærkning:** Der er et lovfastsat selvhenvenderprincip på herberger og krisecentre, og det er forstanderen på det enkelte tilbud, der har indskrivningsretten. Forvaltningen kan ikke fastlægge serviceniveauet på private og udenbys tilbud. Der kan gå en vis 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.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 1

Diagram 1 viser belægningsprocenten pr. md. for 2022 - 1. halvår 2023 for Københavns Kommunes krisecentre og herberger samt de krisecentre og herberger, kommunen har driftsoverenskomst med. Belægningsprocenten er et udtryk for, i hvor høj grad sovepladserne på krisecentrene og herbergerne udnyttes. Den grønne farve illustrerer målsætningen om en belægning mellem 95-105 %.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 2

Diagrammet viser aktivitet målt i helårspladser på hhv. krisecentre og herberger.

Der skelnes mellem københavnere, udenbys borgere på Københavns Kommunes tilbud og københavnere, der opholder sig på private eller udenbys krisecentre og herberger.

**Kilde:** Borgercenter Voksne. Opgørelserne er lavet på baggrund af indberetninger fra de enkelte tilbud.

Diagram 1: Belægning på krisecentre og herberger, i 2022 og 1. halvår 2023

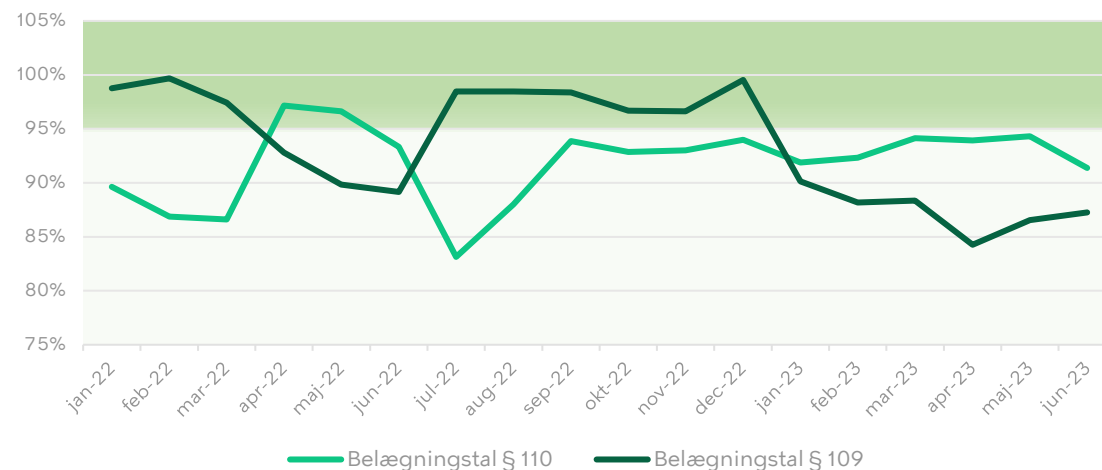
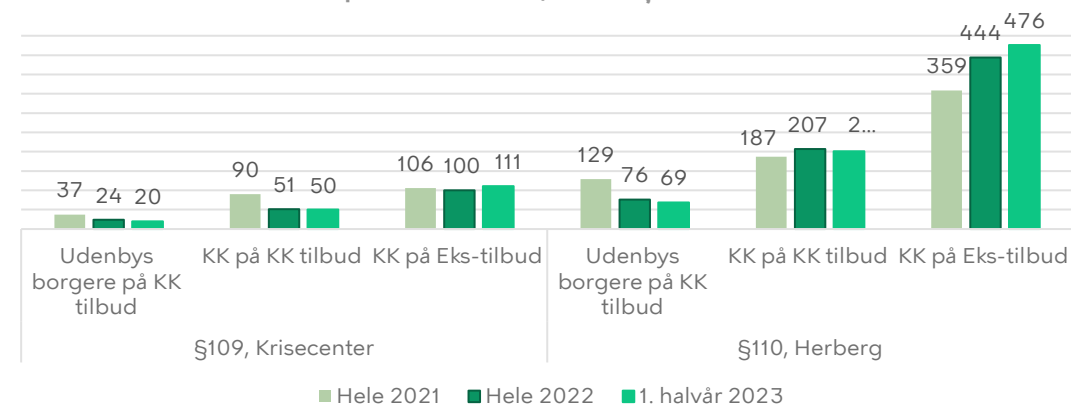


Diagram 2: Opholdsmønstret på krisecentre og herberger, målt i helårspladser for 2021, 2022 og 1. halvår 2023



## Belægning på natcaféerne

**Resultat:** Som det fremgår af diagram 3, har der været tilstrækkelig kapacitet tilsammen i de kommunale og private natcaféer med driftsoverenskomst i hele nødovernatningsperioden (uge 46 i 2022 til uge 17 i 2023). Den gennemsnitlige belægningsprocent for natcaféerne var 1. halvår af 2023 på 60,3 %, og 56,5 % for hele perioden 2022-2023.

**Vurdering:** Mændenes Hjem, herunder Kontaktstedet, er ikke med i opgørelsen for 2022 og 1. halvår af 2023. Det skyldes, at de er overgået til et § 104-tilbud. Desuden indgår Hillerødgades natcafé ikke længere i opgørelsen, da driftsoverenskomsten er opsagt.

Det betyder, at normalkapaciteten for natcaféerne i 2022 og 1. halvår af 2023 var på 50 pladser i sommermånederne og 70 pladser i vintermånederne. De 20 ekstra pladser i vintermånederne er nødovernatningspladser på Herbergscentret, Sundholm. Der er taget højde for dette i de procentuelle angivelser.

Der har i nødovernatningsperioden været et særligt netværk mellem kommunale og private natcaféer og nødovernatningstilbud om nødovernatningspladser med henblik på at skabe overblik over den samlede kapacitet. Som det fremgår af diagram 4a, har der været tilstrækkeligt med overnatningspladser i 1. halvår af 2023. I sommerhalvåret og det tidlige efterår har der ligesom i tidligere år ikke været dataindsamling, hvorfor grafen i disse perioder ikke er udfyldt.

**Bemærkning:** I 1. halvår 2023 har Socialforvaltningen ligesom de foregående år kunnet tilbyde en plads til hjemløse, der henvendte sig med ønske om overnatning. Der kan være fuld belægning på et tilbud, hvor man så må afvise borgere, men i de tilfælde henvises der til andre natcaféer i byen med ledige pladser.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 3

Diagrammet viser udviklingen i den samlede belægningsprocent på kommunens natcaféer. Belægningsprocenten udtrykker i hvor høj grad, sovepladserne på natcaféerne benyttes i forhold til normeringen. I uge 6 mangler der data fra Herbergscentret, Sundholm, og der er derfor beregnet et gennemsnit for ugen. Ud over det har Café Klare forholdsvist lavere belægning i uge 6 sammenlignet med de øvrige uger.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 4a og 4b

4a. Diagrammet viser det samlede antal sovende på kommunale og private nødovernatningstilbud i forhold til den samlede kapacitet.

4b. Diagrammet viser andelen af sovende på natcaféerne i 1. halvår 2023 ift. den samlede normering.

**Kilde:** Ugentlige indberetninger fra de enkelte tilbud. Herunder Café Klare og Herbergscentret (Caféen).

Diagram 3: Samlet belægningsprocent (overnattende) på københavnske natcaféer fordelt på uger i 2019-2023

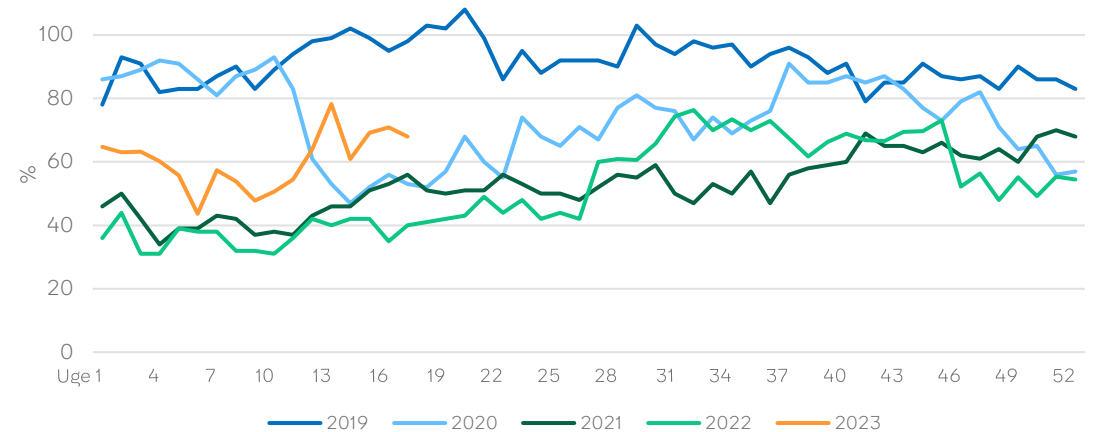


Diagram 4a: Samlet kapacitet og belægning for kommunale og private nødovernatningstilbud; vintrene 2020-2021, 2021-2022 og 2022-2023 i antal

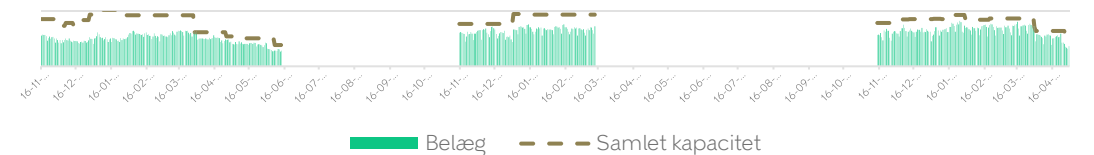
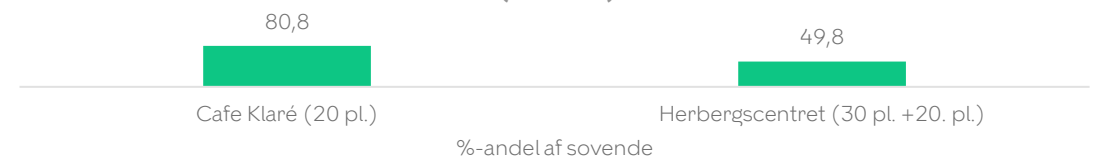


Diagram 4b: Det gennemsnitlige antal sovende på natcaféerne i 2023 i % (1. halvår)



## Borgere med handicap på anvisningsliste til et botilbud

**Resultat:** Københavns Kommune er udfordret ift. at overholde forsyningsforpligtelsen, men arbejder kontinuerligt med at nedbringe ventetiden. 31 borgere med handicap har ventet i mere end tre måneder på et botilbud, mens antallet af borgere, der har ventet mere end seks måneder er steget fra 10 borgere i starten af 2023 til 25 borgere i juni 2023, jf. tabel 1 og der har været en større tilgang til ventelisten end afgang. Forvaltningen har særligt fokus på borgere, der har ventet mere end seks måneder på et botilbud.

**Vurdering:** Stigningen i 2023 skyldes bl.a., at der har været mange borgere, som har været boende i § 107-tilbud længere end forventet, hvilket har medført en mangel på § 107-boliger. Derudover har åbningen af Thomas Laubs Gade 15 været forsinket. Tilbuddet forventes nu at åbne i december 2023. I regi af Borgercenter Handicaps omstillingsplan for 2021-2024 arbejder borgercenteret bl.a. målrettet på at optimere indsatserne i de midlertidige botilbud, så borgerne hurtigere bliver i stand til at flytte til en mere selvstændig bolig. Der er et stærkt fælles ledelsesmæssigt fokus på denne indsats både fra myndigheds- og udførerside. Desuden afholdes der kvartalsmøder med myndighedscheferne vedr. de borgere, som har ventet i mere end fem måneder, og planerne ift. disse.

I juli og august 2023 er der flyttet 4 borgere ud af § 107-tilbud. Der forventes yderligere fraflytninger i efteråret 2023. Samtidig er 8 borgere på § 107 indstillet til egen bolig. Dette vil frigøre plads til borgere på ventelisten. Da nogle af de ventende borgere samtidig er i målgruppen til de 12 pladser, der åbner på Thomas Laubs Gade 15, vurderer Borgercenter Handicap, at antallet af ventende borgere kommer til at falde i 3. og 4. kvartal 2023.

**Gennemsnitlig ventetid:** Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på handicapområdet var ved udgangen af juni 2023 7,1 måneder. Bemærk, at den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra *alle* nettoventende borgere (se læsevejledning for definition) og ikke kun dem, der har ventet længere end seks måneder på et botilbud. De 10 % længst ventende borgere pr. slut juni 2023, svarende til 6 borgere, havde gennemsnitligt ventet i 17,3 mdr.

**Baggrund:** Efter servicelovens § 4 er kommunerne forpligtet til at sørge for, at der er det nødvendige antal botilbudspladser efter servicelovens §§ 107 og 108 (hhv. midlertidige og længerevarende botilbud) samt almenboliglovens § 105 (længerevarende botilbud). Forsyningsforpligtelsen indebærer, at personer, der er bevilget botilbud efter serviceloven, alene kan vente i en kortere periode med henblik på at finde et egnet botilbud. Jf. budgetaftalen for 2023 skulle Socialforvaltningen og Økonomiforvaltningen til Budget 2024 fremlægge en plan for fuld afvikling af ventelisten (se SO32). Budgetforslaget blev ikke vedtaget.

Tabel 1: Total antal borgere med handicap på venteliste til botilbud og antal borgere, der har ventet mere end seks måneder (nettoventende)

		Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.
2022	Nettoventende over 6 mdr.	19	14	12	12	10	8	11	14	14	10	12	9
	Total antal nettoventende	47	50	50	47	44	44	42	39	38	40	44	42
2023	Nettoventende over 6 mdr.	10	11	17	22	24	25						
	Total antal nettoventende	43	47	51	55	55	58						

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 1

Tabellen viser for 2022 og 1. halvår 2023 det totale antal borgere med handicap samt antallet, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud efter servicelovens §§ 107-108 og almenboliglovens § 105. Gruppen omfatter nettoventende borgere, der defineres som borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret og relevant plads.

Tallene for den gennemsnitlige ventetid fremgår ikke af tabellen.

**Kilde:** Borgercenter Handicap

## Borgere på psykiatriområdet og udsatte borgere på venteliste til et botilbud

**Resultat:** Københavns Kommune har generelt været udfordret ift. at overholde forsyningsforpligtelsen til botilbud i 1. halvår 2023. 70 borgere med sindslidelse samt 11 udsatte voksne havde primo juli 2023 ventet mere end tre måneder på et egnet botilbud, og på både udsatte- og psykiatriområdet har antallet af borgere, der har ventet mere end seks måneder været stigende hen over 1. halvår 2023. Sammenlignet med de tilsvarende tal for 1. halvår 2022, ligger niveauet generelt også højere.

**Vurdering:** Årsagen til stigningen på psykiatriområdet skyldes primært et kraftigt stigende behov for midlertidige botilbud, særligt til unge. Borgercenter Voksne har i sin tilbudsvifte ikke nok midlertidige botilbud til at imødekomme efterspørgslen.

Socialforvaltningen arbejder kontinuerligt med at nedbringe ventetiden, med særligt fokus på borgere, der har ventet i mere end seks måneder. Herunder ved ekstra midler til køb af udenbys pladser, udbygning og omlægning af kapaciteten på botilbudsområdet, fx omlægning fra længerevarende til midlertidige pladser, og specialisering af botilbud. Hertil er der fortsat fokus på rehabiliterende indsatser, der skal understøtte borgerne i at blive mere selvstændige og selvhjulpne, så behovet for botilbud derigennem mindskes.

**Gennemsnitlig ventetid:** Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på psykiatriområdet var pr. 1. juli 2023 9,5 måneder (målt på 105 nettoventende borgere), mens den på udsatteområdet var 4,0 måneder (målt på 27 borgere). Sammenlignet med 1. januar 2023 er der på psykiatriområdet tale om en lille stigning på 0,7 måneder, mens der på udsatteområdet er et lille fald på 0,3 måneder.

Bemærk, at den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra alle ventende borgere og ikke kun dem, der har ventet længere end seks måneder på et botilbud. Tallene for den gennemsnitlige ventetid fremgår ikke af diagrammerne.

**Baggrund:** Efter servicelovens § 4 er kommunerne forpligtet til at sørge for, at der er det nødvendige antal botilbudspladser efter servicelovens §§ 107 og 108 (hhv. midlertidige og længerevarende botilbud) samt almenboliglovens § 105, (længerevarende botilbud). Forsyningsforpligtelsen indebærer, at personer, der er bevilget botilbud efter serviceloven, alene kan vente i en kortere periode med henblik på at finde et egnet botilbud. Jf. budgetaftalen for 2023 skulle Socialforvaltningen og Økonomiforvaltningen til Budget 2024 fremlægge en plan for fuld afvikling af ventelisten (se SO32). Budgetforslaget blev ikke vedtaget.

Tabel 2: Antal borgere med sindslidelse på venteliste til botilbud, som har ventet mere end seks måneder (nettoventende)

		Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.
2022	Nettoventende over 6 mdr.	30	31	40	38	41	41	38	43	44	41	44	43
	Total antal nettoventende	86	95	93	91	91	82	81	82	95	92	96	100
2023	Nettoventende over 6 mdr.	48	52	50	53	52	54						
	Total antal nettoventende	102	113	106	114	106	112						

Tabel 3: Antal udsatte borgere på venteliste til botilbud, som har ventet mere end seks måneder (nettoventende)

		Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.
2022	Nettoventende over 6 mdr.	8	5	5	5	3	5	6	7	7	6	5	4
	Total antal nettoventende	12	11	12	14	9	8	16	16	16	19	22	18
2023	Nettoventende over 6 mdr.	4	3	6	9	9	7						
	Total antal nettoventende	20	24	23	24	22	23						

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 2

Tabellen viser antallet af borgere på psykiatriområdet, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud i 1. halvår 2023 sammenlignet med 2022 og med det totale antal ventende i samme periode. Gruppen omfatter borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret og relevant plads.

**Kilde:** Borgercenter Voksne

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 3

Tabellen viser antallet af udsatte borgere, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud i 1. halvår 2023 sammenlignet med 2022 og med det totale antal ventende i samme periode. Gruppen omfatter borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret og relevant plads.

## Status på udsættelser

**Resultat:** Fogedretten sendte 707 sager til Københavns Kommune med varsling om udsættelse i 1. halvår 2023. Til sammenligning blev 714 husstande varslet udsat i samme periode i 2022. Tallet for 1. halvår 2023 repræsenterer dermed et fald på 1 % set ift. samme periode i 2022. I 1. halvår 2023 blev 139 af de varslede udsættelser effektueret, hvilket svarer til en andel på godt 19,7 %. Til sammenligning blev 18,8 % af de varslede udsættelser effektueret i 1. halvår 2022.

**Vurdering:** Antallet af effektuerede udsættelser har overordnet set været faldende fra 2011 til 2016, hvorefter det stabiliserede sig på et relativt konstant niveau. Det store fald i perioden skyldtes bl.a. et tæt samarbejde mellem de almene boligorganisationer, Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen – et samarbejde, som fortsat pågår.

I 2020 og 2021 faldt antallet af udsættelser yderligere, hvilket især hang sammen med de tilbagevendende nedlukninger af fogedretten ifm. Covid-19-pandemien. Med det højere antal udsættelser i 2022 og 1. halvår 2023 er det Socialforvaltningens vurdering, at vi nu er tilbage på niveauet fra før Covid-19-pandemien.

Forvaltningens Bolig- og Beskæftigelsesenhed iværksatte i oktober 2022 en monitorering af, hvorvidt de stigende energipriser og inflationen påvirker antallet af varslede og effektuerede udsættelser fra bolig. I sagerne er årsagen til varslingen eller udsættelsen blevet registreret. For de sager, hvor årsagen er kendt, ses ingen sammenhæng mellem inflation, stigende elpriser m.v. og antallet af varslede og effektuerede udsættelser. Men i omtrent halvdelen af sagerne er årsagen angivet som ukendt, og forvaltningen kan derfor ikke udelukke, at inflationen og de stigende energipriser kan have en større betydning, end analysen umiddelbart peger på.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 5

Diagrammet viser udviklingen i antallet af udsættelser i Københavns kommune for perioden 2011 til og med 1. halvår 2023.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 6

Diagrammet viser udviklingen i andelen af effektuerede udsættelser i hvert halvår i forhold til det samlede antal varsler om udsættelse, som Københavns Kommune har modtaget fra fogeden det halvår, for perioden 2014 til og med 1. halvår 2023.

Kilde: Domstolsstyrelsen.

Diagram 5: Antal effektuerede udsættelser i Københavns Kommune fra 2011 til 1. halvår 2023

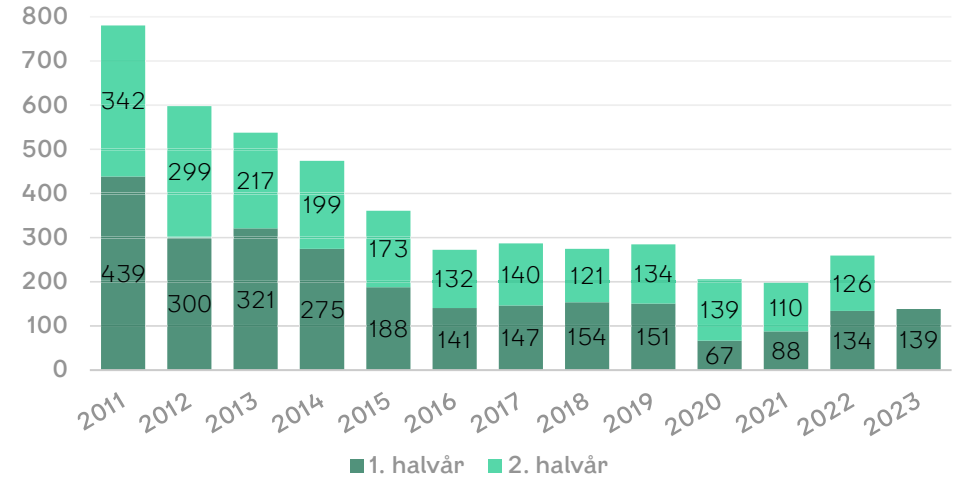
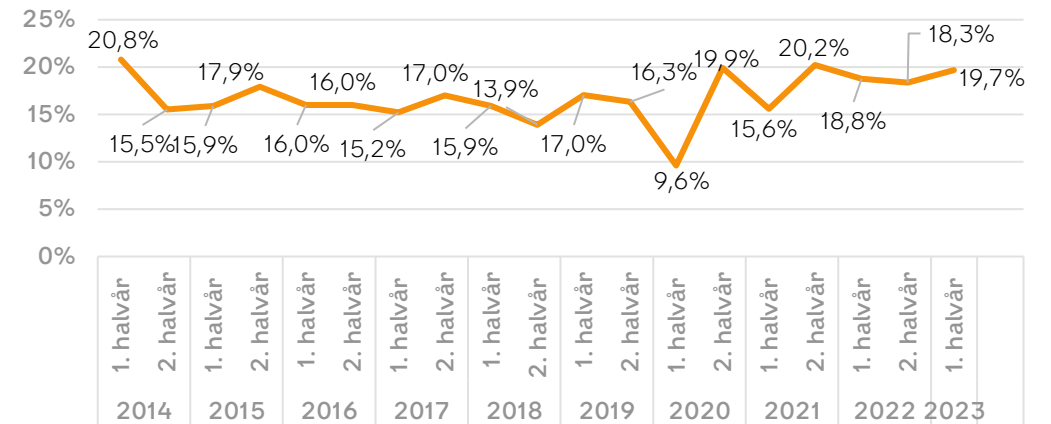


Diagram 6: Udvikling i andelen af varslede udsættelser, der effektueres





## Vold og trusler

**Antallet af indberettede hændelser med vold og trusler** om vold, der fører til fravær, har været stigende siden 2019. Indtil videre følger 2023 niveauet for 2022.

Antallet af indberettede hændelser med vold og trusler om vold, der ikke fører til fravær, har været svingende i årene 2019-2022. Hvis indberetningsniveauet fra 1. halvår 2023 fastholdes i resten af året, vil antallet af hændelser uden fravær ligge højere i 2023 end i 2022. I de foregående år har antallet af registrerede hændelser med vold og trusler om vold været nogenlunde jævnt fordelt over årets måneder.

**Data** på vold og trusler er behæftet med usikkerhed, da det afhænger af den lokale registreringspraksis. I 2023 er der arbejdet målrettet med indberetningskulturen på tværs af forvaltningen, hvilket kan betyde, at flere hændelser er blevet registreret i 2023 end i de foregående år. Der har som led heri været fokus på at lette arbejdsgangene omkring at anmelde arbejdsskader. Socialforvaltningens politik er, at alle arbejdsulykker skal indberettes.

**På voksenområdet** ses en stigende kompleksitet i arbejdet med borgerne, blandt andet fordi borgerne ofte har flere diagnoser, og fordi der er borgere, der eksperimenterer med forskellige stoffer. Dette er med til at højne risikoen for vold og trusler om vold. Forvaltningen har fortsat fokus på flere metoder til at styrke sikkerheden for medarbejderne, bl.a. ved at klæde nyansatte på til arbejdet med borgergruppen samt via faglige metoder, som fx low arousal og recovery.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 7 OG 8

Diagrammerne viser indberettede hændelser med vold og trusler om vold, der hhv. har medført og ikke har medført sygefravær hos medarbejderen for perioden 2019 til 1. halvår 2023.

Vold og trusler om vold inkluderer fysisk vold (fx slag, spark og spyt) og psykisk vold (fx trusler, chikane, seksuel chikane og diskriminerende adfærd).

**Kilde:** SafetyNET, august 2023.

Diagram 7: Registreringer af vold og trusler om vold - med fravær

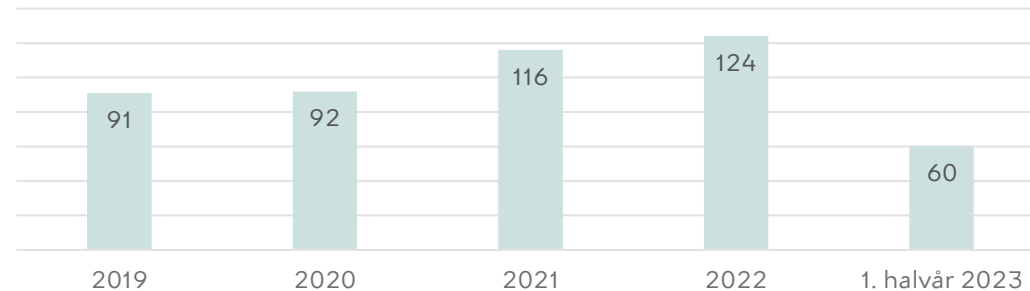
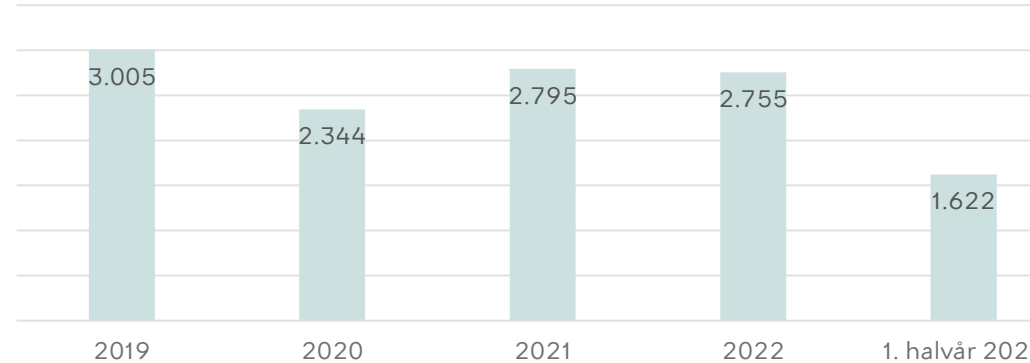


Diagram 8: Registreringer af vold og trusler om vold - uden fravær



## Sygefravær

Det samlede sygefravær i Socialforvaltningen står ifølge den aktuelle årsprognose til at falde fra 15,5 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat i 2022 til 15,0 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat i 2023. Dette skyldes et markant fald i korttidsfravær, alt imens langtidsfraværet er steget på tværs af forvaltningens borgercentre og centrale enheder i 2023. Korttidsfraværet er faldet i 2023 set ift. 2022, fordi der i første kvartal 2022 var meget korttidsfravær relateret til Covid-19-smitte. Korttidsfraværet i Socialforvaltningen er fortsat højt i sammenligning med årene før 2022.

Blandt forvaltningens centre spænder sygefraværet i de seneste 12 måneder fra 8,7 til 21,3 sygefraværsdagsværk pr. fuldtidsansat.

Det er ikke muligt at afgrænse, hvor stor en del af langtidsygefraværet der helt eller delvist skyldes forhold på arbejdspladsen.

Sygefraværet i Københavns Kommune lå i 2022 på sit højeste niveau i 15 år. Stigningen i sygefravær gik på tværs af kommunens forvaltninger og gjorde sig også gældende på landsplan. Udviklingen med stigende langtidsygefravær og faldende korttidsygefravær, som gør sig gældende i Socialforvaltningen i 2023, ses også på tværs af Københavns Kommune.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 9

Diagrammet viser antal sygefraværsdagsværk pr. fuldtidsansat i gennemsnit (FVDV) for Socialforvaltningen fra 2019 og frem, fordelt på kort- og langtidsfravær.

Den røde streg indikerer forvaltningens måltal for hvert år.

Prognosen for 2023 er baseret på sygefraværets gennemsnitlige årsfordeling i de foregående tre år.

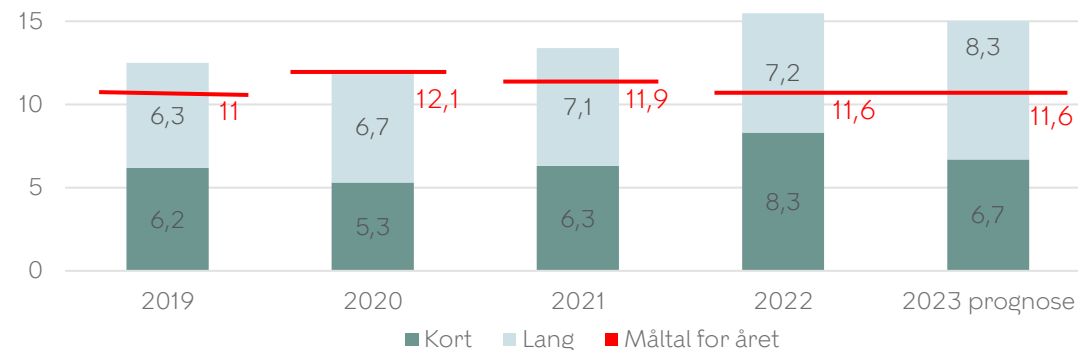
### LÆSEVEJLEDNING TABEL 4

Tabellen viser antal sygefraværsdagsværk pr. fuldtidsansat i gennemsnit fordelt på borgercentre og centrale enheder.

**Korttidsygefravær** er fravær i intervallet 1-14 dage.

**Langtidsygefravær** er fravær på 15 dage og derover.

Diagram 9: Kort- og langtidsygefravær i SOF (FVDV) fra 2019-2023



Tabel 4: Kort- og langtidsygefravær i SOF, 1. halvår 2022 og 1. halvår 2023

	1. halvår 2022			1. halvår 2023		
	Korttids-Sygefravær	Langtids-sygefravær	I alt	Korttids-sygefravær	Langtids-sygefravær	I alt
<b>BBU</b>	4,2	2,8	7,0	2,8	2,9	5,8
<b>BCH</b>	5,2	4,4	9,6	3,9	4,7	8,6
<b>BCV</b>	4,9	3,8	8,7	3,5	4,1	7,6
<b>CE</b>	2,6	2,0	4,6	1,9	3,6	5,6
<b>Hele SOF</b>	4,7	3,6	8,3	3,4	3,9	7,3

Kilde: Ledelsesinfo Personale, august 2023.

## Eksternt vikarforbrug

**De årlige vikarudgifter** i Socialforvaltningen er steget fra knap 78 mio. kr. til knap 105 mio. kr. fra 2018-2022. Det er en stigning på ca. 26 mio. kr. eller godt 35 %.

Vikarforbruget i 1. halvår 2023 er dog på niveau med vikarforbruget i 1. halvår 2022, hvormed de høje vikarudgifter indtil videre er fastholdt i 2023. Den Sociale Hjemmepleje i Borgercenter Voksne har et væsentlig højere vikarforbrug end resten af forvaltningen og tegner sig for over halvdelen af forvaltningens samlede vikarforbrug.

**Stigningen i eksterne vikarudgifter** i forvaltningen skal ses i lyset af, at udgifterne til private vikarbureauer i den kommunale ældrepleje er steget med 47 % fra 2018 til 2023.

Der kan være mange årsager til, at forbruget er steget. Der har bl.a. været stigende udfordringer med at rekruttere faglært personale, og sygefraværet i Socialforvaltningen var i 2022 på sit højeste niveau i 15 år.

Udviklingen i antallet af vikartimer kan ikke opgøres, da vikardækning er dyrere i weekender samt aften og nat, ligesom der er forskel på prisen alt efter faggruppe.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 10

Diagrammet viser udviklingen i udgifter til eksternt vikarforbrug i Socialforvaltningen fra 2018 - 1. halvår 2023.

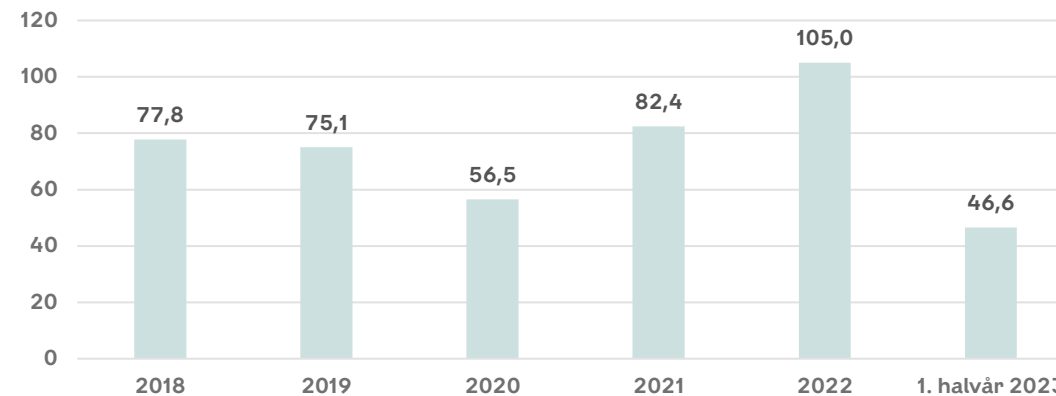
### LÆSEVEJLEDNING TABEL 5

Tabel 2 viser udviklingen i udgifter til eksternt vikarforbrug på borgercenterniveau fra 2018 - 1. halvår 2023.

Eksterne vikarer dækker over vikarer, som Socialforvaltningen hyrer ind fra eksterne vikarbureauer. Disse tal dækker således ikke fasttilknyttede vikarer, barselsvikarer, 14 dages lønnede og jobrotation.

Kilde: Kvantum, august 2023

Diagram 10: Udvikling i udgifter til eksterne vikarer 2018-1. halvår 2023 (angivet i mio. kr., 2022 p/l)



Tabel 5: Udgifter til eksternt vikarforbrug 2019 - 2023 (angivet i mio. kr., 2022 p/l)

	2018	2019	2020	2021	2022	1. halvår 2023
<b>BBU</b>	0,9	3,0	2,2	3,2	2,4	0,4
<b>BCH</b>	15,5	15,9	8,7	18,3	31,7	9,6
<b>BCV</b>	61,4	56,2	45,6	61,0	70,9	36,6
<b>Hele SOF</b>	77,8	75,1	56,5	82,4	105,0	46,6

## Afgørelser og vejledninger fra Arbejdstilsynet

**Arbejdstilsynet** har i 1. halvår 2023 givet 23 afgørelser og skriftlige vejledninger til 15 arbejdspladser i Socialforvaltningen. Til sammenligning blev der givet 55 afgørelser og vejledninger til 27 arbejdspladser i hele 2022.

Otte arbejdspladser har desuden fået tilsyn i 1. halvår 2023, uden at det gav anledning til anmærkninger fra Arbejdstilsynet. Arbejdstilsynet undersøgte i samme periode en anmeldt arbejdsulykke på fire arbejdspladser, uden at det gav anledning til bemærkninger. Det samme var tilfældet for hhv. fem og en arbejdspladser i hele 2022.

**Vurdering:** Antal afgørelser og vejledninger pr. borgercenter er ikke direkte sammenlignelige, da antallet af tilsyn pr. borgercenter er forskelligt. Antal afgørelser og vejledninger pr. tilsyn er ligeledes forskellige.

**Strakspåbuddene** i 1. halvår 2023 vedrører risiko for alvorlige skader i forbindelse med manuel håndtering (forflytning) af borgere samt risiko for vold i forbindelse med alenearbejde. Øvrige påbud, aftaler og vejledninger omhandler primært manuel håndtering (forflytning), vold og psykisk arbejdsmiljø. Enkelte påbud og aftaler handler om APV, lys og lyd samt højden på et køkkenbord.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 6

Tabellen viser antal afgørelser og vejledninger fra Arbejdstilsynet. Der kan gives flere afgørelser og vejledninger vedrørende arbejdsmiljøet på den samme arbejdsplads.

- 'Strakspåbud' gives ved overtrædelser, hvor der er betydelig fare, som skal bringes i orden med det samme.
- 'Påbud' gives i forbindelse med overtrædelser med en længere handlingsfrist.
- 'Afgørelser uden handlepligt' gives ifm. tidligere arbejdsulykker, hvor forholdene sidenhen er blevet bragt i orden inden Arbejdstilsynets besøg.
- 'Frivillig aftale' indebærer, at arbejdspladsen med vejledning fra Arbejdstilsynet løser et arbejdsmiljøproblem, som Arbejdstilsynet vurderer, kan være en overtrædelse af Arbejdsmiljøloven, og som ved en yderligere undersøgelse af forholdene evt. ville kunne medføre påbud.
- 'Vejledning' er anbefalinger fra Arbejdstilsynet om forbedring af konkrete arbejdsmiljøforhold, som ikke overtræder arbejdsmiljøloven.

**Kilde:** Kontoret for Organisationsudvikling

Tabel 6: Oversigt over Arbejdstilsynets afgørelser i 2022 og 1. halvår 2023

1. Halvår 2023	Straks-påbud	Påbud	Afgørelse u. handlepligt	Frivillig aftale	Vejledning
<b>BBU</b>	0	1	0	1	2
<b>BCH</b>	3	3	1	2	1
<b>BCV</b>	1	3	0	5	0
<b>I alt</b>	4	7	1	8	3
2022	Straks-påbud	Påbud	Afgørelse u. handlepligt	Frivillig aftale	Vejledning
<b>BBU</b>	2	2	1	0	0
<b>BCH</b>	9	2	2	8	7
<b>BCV</b>	2	5	0	9	6
<b>I alt</b>	13	9	3	17	13

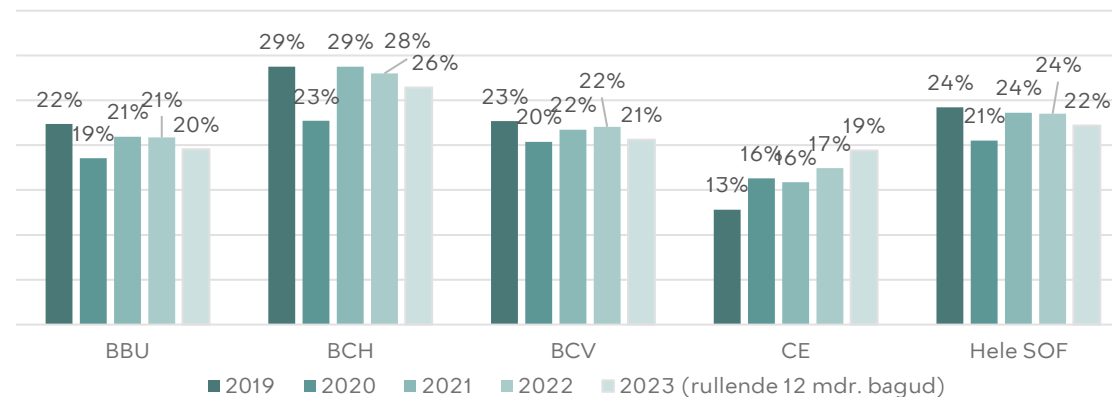
# Personaleomsætning

**Personaleomsætningen** i Socialforvaltningens borgercentre har været faldende i 2023 ift. 2021 og 2022, mens de centrale enheder har haft stigende personaleomsætning i 1. halvår 2023.

I forvaltningens centre spænder personaleomsætningen fra 8 % til 42 %.

Personaleomsætningen i Socialforvaltningen (22,2 %) ligger lidt under Københavns Kommunes gennemsnitlige personaleomsætning for samme periode (22,5 %). Arbejdet med styrket fastholdelse og rekruttering går på tværs af Socialforvaltningen, og der arbejdes kontinuerligt på at fastholde personale og sænke personaleomsætningen yderligere.

Diagram 11: Samlet personaleomsætning i SOF 2019-2023



Tabel 7: Intern og ekstern personaleomsætning fordelt på borgercentre 2019-2023

	2021			2022			2023 (12 mdr. bagud, juli 2022-juni 2023)		
	Intern	Ekstern	I alt	Intern	Ekstern	I alt	Intern	Ekstern	I alt
BBU	3,3%	17,7%	20,9%	2,6%	18,4%	21,0%	2,2%	17,3%	19,5%
BCH	3,2%	25,6%	28,8%	4,1%	24,1%	28,1%	3,6%	22,9%	26,4%
BCV	2,7%	19,0%	21,7%	4,1%	18,0%	22,1%	3,1%	17,5%	20,6%
CE	2,8%	13,4%	16,2%	2,9%	13,5%	16,4%	1,4%	18,1%	19,4%
SOF	3,1%	20,9%	23,6%	3,6%	20,6%	23,6%	3,0%	19,3%	22,2%

## LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 11 & TABEL 7

I opgørelserne indgår månedslønnede medarbejdere, undtagen følgende medarbejdergrupper: Tidsbegrænsede ansættelser, elever, fleksjob og ekstraordinære ansættelser som fx løntilskud m.m.

Intern personaleomsætning dækker over skift af arbejdsplads inden for Københavns Kommune. Ekstern personaleomsætning dækker over jobskifte ud af Københavns Kommune.

Personaleomsætning opgøres som standard i løbende 12 mdr. Dvs. opgørelsen for 1. halvår 2023 baserer sig på perioden juli 2022-juni 2023. Det gør opgørelsen bedre sammenlignelig med årsopgørelsen for hhv. 2021 og 2022, da der herved tages højde for sæsonudsving.

KK har ikke pt. udviklet prognoser på personaleomsætning.

Kilde: Ledelsesinfo Personale, august 2023

## Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Handicap

**Resultat:** I 1. halvår 2023 lå den samlede gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent for merudgifter og hjælpemidler (inklusive forbrugsgoder og boligindretning) på 81 % i Borgercenter Handicap\*.

**Vurdering:** Den gennemsnitlige sagsfristoverholdelse ligger samlet set fortsat over målsætningen på 80 %, men er faldet siden 4. kvartal 2022.

I perioden var fristoverholdelsen for merudgifter og personlige hjælpemidler generelt over målsætningen om 80 %.

Fristoverholdelsen for tekniske hjælpemidler har ligget under målsætningen i hele 1. halvår 2023, hvilket kan tilskrives en lavere bemanning i Modtagelsen i Borgercenter Handicap. Den lavere bemanning kan forklares med et merforbrug hos Modtagelsen, som resulterede i et midlertidigt ansættelsesstop.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 12

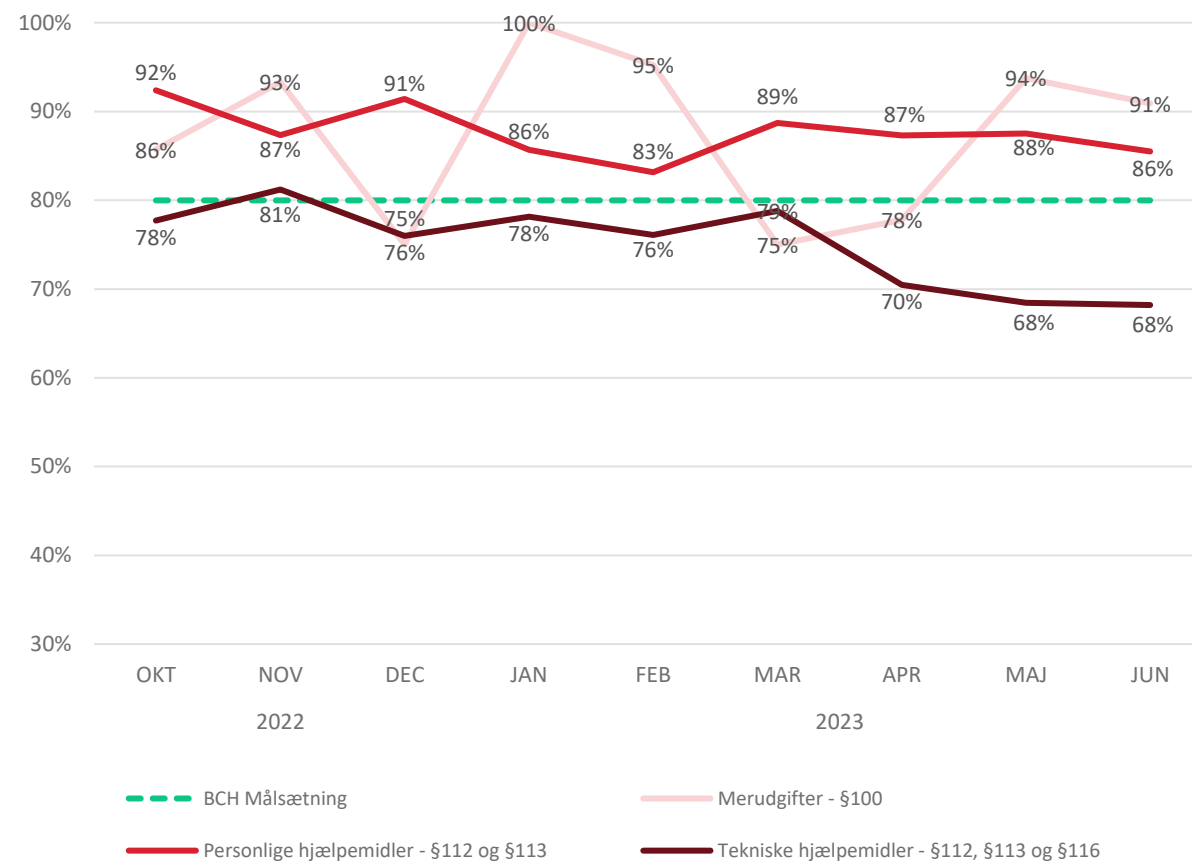
Diagrammet viser udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på hovedgrupper i Borgercenter Handicap. Graferne er baseret på de sager, som er afgjort i den pågældende måned og har fristdato i DOMUS. Dette er for at undgå afgørelser, der ikke følger direkte af en ansøgning (fx ekstra afgørelse ifm. en konkret bevilling).

Afgørelsesdatoen er defineret som hændelsesdatoen på afgørelsesaktiviteten, dvs. den dato, sagsbehandlerne selv angiver som afgørelsesdato. Sagsfristoverholdelsesprocenten for Borgercenter Handicap er udregnet pba. de paragraffer, som fremgår af diagrammet.

\* Forbehold: Opgørelsen omfatter kun sager, hvor ansøgningen og afgørelsen er koblet korrekt i DOMUS.

Kilde: DOMUS

Diagram 12: Sagsfristoverholdelse Borgercenter Handicap



## Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Voksne

**Resultat:** I 1. halvår 2023 lå den samlede gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent for enkeltydelser, merudgifter og pensionsområdet i Borgercenter Voksne på 82 %.

**Vurdering:** Enkeltydelser (LAS §§ 81-85 og INL §§ 35-39): Antallet af ansøgninger om enkeltydelser steg markant i 2022, og det høje indtag er fortsat ind i 2023. Området blev i den forbindelse tilført tre årsværk i starten af 2023.

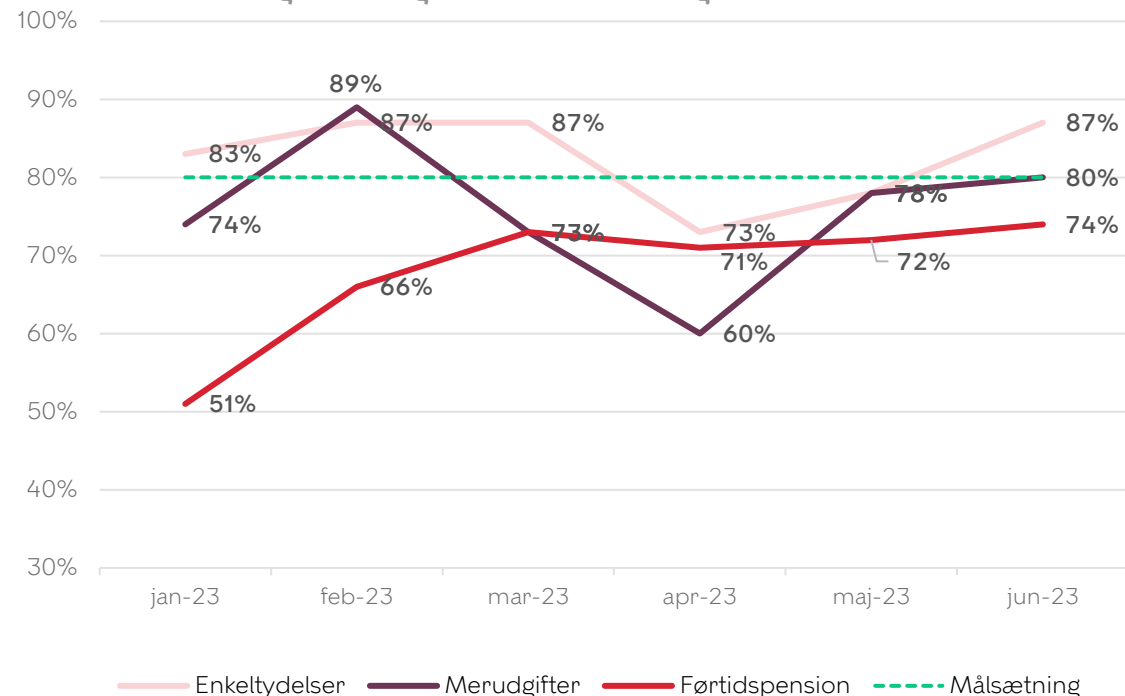
I april og maj måned lå sagsfristoverholdelsen under de 80 %, hvilket skyldes, at man i den periode fik afgjort en del gamle sager, som havde hobet sig op grundet en periode med oplæring af de nye medarbejdere.

Det vurderes, at sagsfristoverholdelsen på nuværende tidspunkt vil forblive over de 80 % i resten af 2023, dog afhængigt af muligheden for at genbesætte ledige stillinger.

Førtidspension (tillæg og hjælp efter FØP §§ 17-18/PL §§ 14-14 a og LAS § 27 a): Sagsfristoverholdelsen på førtidspensionsområdet har siden begyndelsen af året været stigende. Der har i 2023 været igangsat analyser af arbejdsgangene med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden. Derudover er der i 2023 og året ud tilført et ekstra årsværk. Det vurderes, at der fortsat vil mangle 1-2 årsværk på området fra 2024, hvilket kan have betydning for overholdelsen af sagsfristerne.

Merudgifter (SEL § 100): Der arbejdes løbende på at nedbringe sagstiden og overholde sagsfristen på merudgiftsområdet. I 2022 lå den gennemsnitlige sagsfristoverholdelse på 73 %, mens den i 1. halvår af 2023 er steget til 76 %. Området oplever dog fortsat lange svartider fra læger og sygehuse, hvilket kan gøre det vanskeligt at overholde fristen. Derudover er antallet af ansøgninger steget fra gennemsnitligt 23 ansøgninger pr. måned i 2022 til 32 ansøgninger pr. måned i 2023, hvilket på sigt kan give længere sagsbehandlingstider.

Diagram 13: Sagsfristoverholdelse Borgercenter Voksne



### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 13

Diagrammet viser udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på hovedgrupper i Borgercenter Voksne. Graferne er baseret på de sager, som er afgjort i den pågældende måned. Sagsfristoverholdelsesprocenten for Borgercenter Voksne er udregnet pba. de paragraffer, som fremgår af diagrammet.

Kilde: DOMUS

## Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Børn og Unge

**Resultat:** I 1. halvår 2023 overholdt Borgercenter Børn og Unge sagsbehandlingsfristerne i:

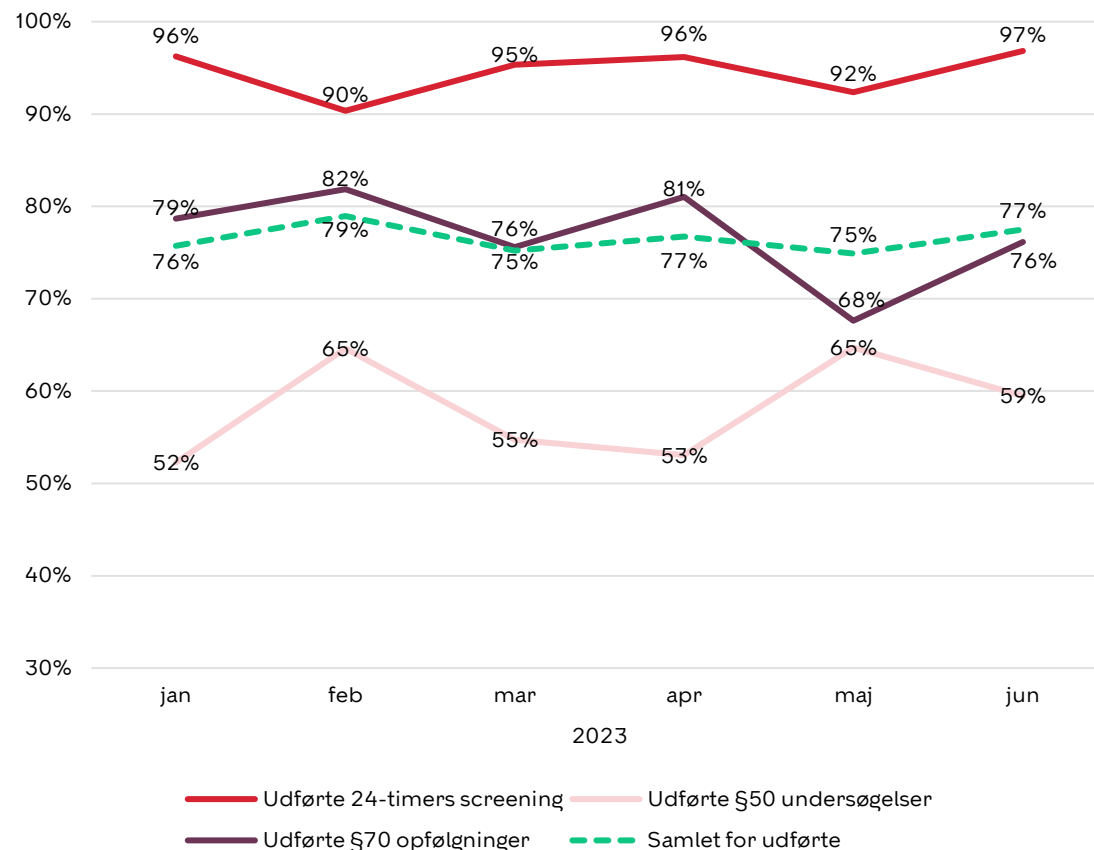
- 95 % af sagerne om udført screening af underretninger senest 24 timer efter modtagelsen (SEL § 155, stk. 2)
- 58 % af sagerne for 4-måneders fristen for udførelsen af børnefaglige undersøgelser (SEL § 50, stk. 7)
- 77 % af sagerne for opfølgning på handleplanskrævende sager (SEL § 70).

Fristoverholdelsen for ovenstående tre paragraffer er samlet set på 77 % i 1. halvår 2023.

**Vurdering:** Sagsfristoverholdelsen ligger fortsat på et relativt lavt niveau for børnefaglige undersøgelser. Borgercenter Børn og Unge har stor opmærksomhed på det og arbejder målrettet for at forbedre fristoverholdelsen, bl.a. ved at følge løbende op med de afdelinger, hvor der er særlige udfordringer med fristoverholdelsen. I de sager, hvor undersøgelsesfasen trækker ud, sættes der oftest i mellemtiden ind med relevante tidlige indsatser (jf. SEL § 11).

Ift. 24-timers screening af underretninger og opfølgning på handleplaner inden for fristen ligger borgercenteret fortsat på et stabilt niveau.

Diagram 14 : Sagsfristoverholdelse Borgercenter Børn og Unge



### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 14

Diagrammet viser udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på hovedgrupper i Borgercenter Børn og Unge. Graferne er baseret på de sager, som er afgjort i de pågældende måneder.

Kilde: Borgercenter Børn og Unge



## Status på Socialtilsynet

Tabel 8: Antal tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn i 1.halvår 2023

Borgercenter	Antal af Socialforvaltningens tilbud, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet i 1. halvår 2023
Borgercenter Voksne	20
Borgercenter Børn og Unge	6
Borgercenter Handicap	15
I alt	41

### Borgercenter Voksne

Herbergscentret (midlertidigt botilbud for voksne hjemløse med sociale problemer) og Borgervænget (midlertidigt botilbud for borgere i alderen 18-30 år med komplekse psykiske vanskeligheder og typisk et forbrug af rusmidler) blev underlagt skærpet tilsyn af Socialtilsynet i 1. halvår 2023. Herbergscentret modtog ét påbud, og Borgervænget modtog tre påbud.

Herbergscentret blev d. 1. marts 2023 underlagt skærpet tilsyn og modtog herefter et påbud om at udarbejde en ledelsesstrategi for genopretning af kvaliteten i tilbuddet. Strategien indeholder initiativer om at skabe øget tryghed for borgerne, kontinuitet i medarbejdernes faglige tilgange og en mere systematisk pædagogisk indsats samt initiativer til at sikre, at borgerne har tilstrækkelig kontakt til medarbejderne i det daglige. Det skærpede tilsyn udløb d. 1. september 2023, og påbuddet er ophævet.

Borgervænget blev d. 25. maj 2023 underlagt skærpet tilsyn og modtog herefter tre påbud. Påbud 1: "Tilbudsledelse og driftsherre skal sende en tids- og handleplan, hvor det beskrives, hvordan tilbuddet vil sikre et trygt bo- og levemiljø for borgerne, så borgerne kan føle sig trygge i tilbuddet, og så det sikres, at der kan arbejdes med rehabilitering og recovery, som det er beskrevet i tilbuddets godkendelse".

Påbud 2: "Tilbudsledelse og driftsherre skal fremsende en tids- og handleplan med beskrivelse af, hvordan de både på kort og på længere sigt sikrer, at tilbuddets beboere er indskrevet i henhold til tilbuddets godkendte målgruppe og den faglige kapacitet, samt med beskrivelse af hvordan tilbuddet sikrer, at der kan arbejdes for en positiv udvikling hos den enkelte med udgangspunkt i dennes individuelle indskrivningsgrundlag".

Påbud 3: "Tilbudsledelse og driftsherre skal sende en tids- og handleplan, hvor det beskrives, hvordan tilbuddet vil sikre en øget stabilitet i driften, herunder en væsentlig lavere personalegennemstrømning". De tre påbud blev ophævet d. 19. juni 2023 på baggrund af den fremsendte tids- og handleplan, som imødekom tilsynets bekymringer. Det skærpede tilsyn udløber d. 25. november 2023.

Tabel 9: Antal tilbud med påbud og/eller skærpet tilsyn

Borgercenter	2020	2021	2022	2023 - 1.halvår
Borgercenter Voksne	1	1	2	2
Borgercenter Børn og Unge	2	2	1	0
Borgercenter Handicap	0	0	1	0
I alt	3	3	4	2

### Borgercenter Handicap

Ingen tilbud blev underlagt skærpet tilsyn eller modtog påbud i 1. halvår 2023. Af de 15 tilsynsrapporter i 1. halvår 2023 er der en nygodkendelse og en godkendelse af væsentlig ændring (sammenlægning af to botilbud til ét).

### Borgercenter Børn og Unge

Ingen tilbud blev underlagt skærpet tilsyn eller modtog påbud i 1. halvår 2023. I april 2023 åbnede en ny døgninstitution, Villa Frederik, som i den forbindelse er blevet nygodkendt af Socialtilsynet.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 8 og 9

Tabel 8 viser en oversigt over antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn fra Socialtilsynet i 1. halvår 2023, fordelt på tilbud under borgercentre.

Tabel 9 viser antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget enten påbud eller skærpet tilsyn fra 2020 til og med 1. halvår 2023. For 2023 er således kun opgjort seks måneder. Når tabellen viser antal tilbud med påbud/skærpet tilsyn i de enkelte år, kan det være de samme tilbud, der indgår i de forskellige år.

**Kilde:** Borgercenter Voksne, Borgercenter Børn og Unge samt Borgercenter Handicap.

## Status på sundhedsfagligt tilsyn

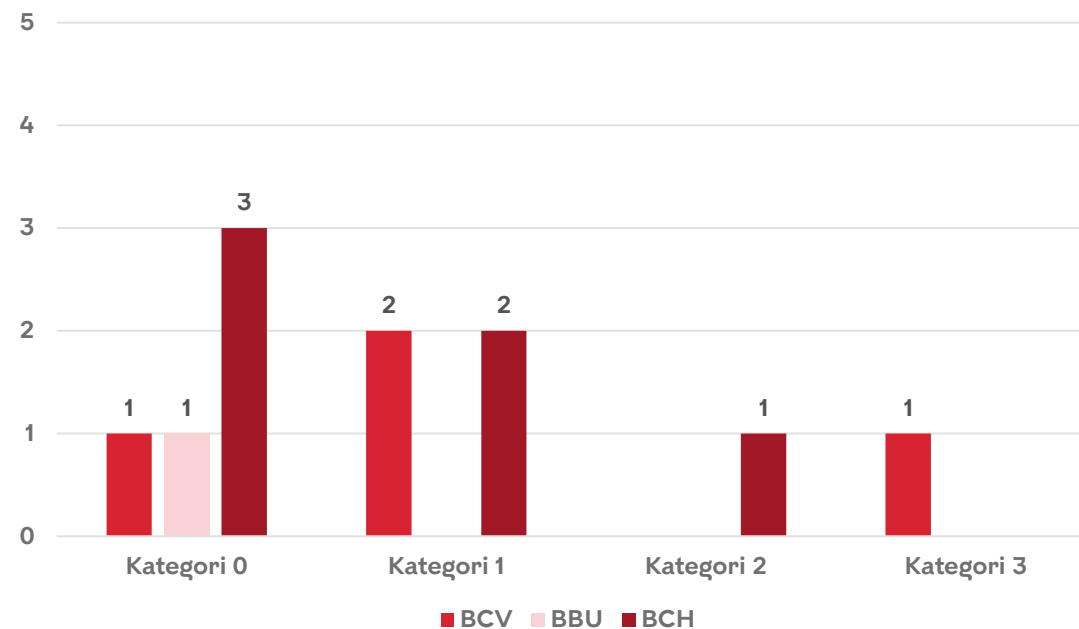
Styrelsen for Patientsikkerhed fører sundhedsfagligt tilsyn på udvalgte behandlingssteder og plejeenheder i både offentligt og privat regi ud fra en løbende vurdering af, hvor der kan være størst risiko for patienternes sikkerhed. Styrelsen udarbejder på baggrund af tilsynsbesøg en tilsynsrapport, hvori det fremgår, om der er konstateret overtrædelser eller mangler af betydning for patientsikkerheden. Styrelsen har i år, ud over at føre de almindelige tilsyn, et særlig fokus på insulin og fører derfor også insulintilsyn.

**Resultat:** Styrelsen for Patientsikkerhed har i 1. halvår 2023 gennemført 11 tilsyn på tilbud i Socialforvaltningen, hvoraf tre var insulintilsyn. Tilsynene er fordelt ved seks tilsyn i Borgercenter Handicap, hvoraf et var insulintilsyn, fire tilsyn i Borgercenter Voksne, hvoraf to var insulintilsyn, og et tilsyn i Borgercenter Børn og Unge. Ud af de 11 tilsyn var udfaldet af tilsynene, at fem falder i tilsynskategori 0 "Ingen problemer af betydning for patientsikkerheden", fire af tilsynene falder i kategori 1 "Mindre betydning for patientsikkerheden", et af tilsynene falder i kategori 2 "Større problemer af betydning for patientsikkerheden". Endelig falder et tilsyn i kategori 3 "Kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden" (se læsevejledningen).

**Vurdering:** Styrelsen har ved tilsyn i kategori 2 (Grøndalsvænge) gjort fund i henhold til målepunkterne instruks, sygeplejefaglige vurderinger og journalføring, medicin håndtering og hygiejne. Tilsynet udløste et påbud, og der er efterfølgende udarbejdet en handleplan, som beskriver de forskellige tiltag. Der følges op på påbuddet ved efterfølgende tilsynsbesøg. I kategori 3 (Den Sociale Hjemmepleje) har tilsynet haft bemærkninger til målepunkterne sygeplejefaglige vurderinger og dokumentation, journalføring, implementering af sundhedsfaglige instrukser og medicin håndtering. Den Sociale Hjemmepleje fik et påbud i september 2022, og dette er efter tilsynet fastholdt. Styrelsen for Patientsikkerhed og Den Sociale Hjemmepleje har efter tilsynet afholdt møde mhp. dialog og orientering om, hvordan Den Sociale Hjemmepleje vil sikre efterlevelse af påbuddet. I den forbindelse har Styrelsen for Patientsikkerhed modtaget en handleplan, der beskriver de igangsatte og planlagte tiltag. Den Sociale Hjemmepleje har i forbindelse med påbuddet stort fokus på den sundhedsfaglige dokumentation i CURA.

Sundhedsenheden arbejder med at løfte læring fra de sundhedsfaglige tilsyn i tværgående netværk gennem blandt andet oplæg og erfaringsudveksling.

Diagram 15: Sundhedsfaglige tilsyn, 1. halvår 2023



### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 15

Diagrammet viser udfaldet af sundhedsfaglige tilsynsbesøg i 1. halvår 2023 i antal fordelt på tilbud under de tre borgercentre i Socialforvaltningen. Kategori 0 betyder, at der ikke er problemer af betydning for patientsikkerheden. 1 betyder, at der er mindre problemer af betydning for patientsikkerheden, 2 betyder, at der er større problemer af betydning for patientsikkerheden og 3 betyder, at der er kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden.

Kilde: Borgercenter Voksne

## Status på tilsyn i hjemmeplejen

**Resultat:** Ved tilsynet med den Sociale Hjemmepleje i 2023 er opnået følgende vurderinger:

- Hjemmeplejecenter Nord: "2. Meget tilfredsstillende".
- Hjemmeplejen i Hjemmeplejecenter Syd og den private leverandør Attendo: "3. Tilfredsstillende".
- HjemmeHjælpen A/S og hjemmesygeplejen i både center Syd og Nord: "4. Mindre tilfredsstillende".

**Vurdering:** Socialforvaltningen har igangsat en række indsatser for at følge op på tilsynsrapporterne og de forhold og anbefalinger, som er fremhævet i tilsynsrapporterne.

For eksempel vil der i Hjemmeplejecenter Syd blive gennemført uddannelse af medarbejdere med henblik på at forbedre sammenhængen i dokumentationen. I Hjemmeplejecenter Nord vil der være øget opmærksomhed på korrekt håndtering af medicin gennem undervisning og brug af lommekort, der instruerer medarbejderne om opmærksomhedspunkter ved medicinudlevering til borgerne.

**Baggrund:** Konsulentvirksomheden BDO fungerer som tilsynsførende for Den Sociale Hjemmepleje og foretager ét årligt tilsyn med både den kommunale leverandør (som er opdelt i Hjemmeplejecenter Syd og Nord) og de to private leverandører, HjemmeHjælpen A/S og Attendo.

Tilsynsbesøgene involverer bl.a. gennemgang af dokumentation, interview med ledelse og medarbejdere samt tilsynsbesøg hos borgere. Efter hvert tilsyn modtager Socialforvaltningen en tilsynsrapport med helhedsvurderinger for hvert hjemmeplejecenter og de to private leverandører.

Tabel 10: Tilsyn med kommunale leverandører 2023

Leverandør	Resultat, Hjemmeplejen	Resultat, Hjemmesygeplejen
Hjemmeplejecenter Syd	3. Tilfredsstillende	4. Mindre tilfredsstillende
Hjemmeplejecenter Nord	2. Meget tilfredsstillende	4. Mindre tilfredsstillende

Tabel 11: Tilsyn med private leverandører 2023

Leverandør	Resultat
HjemmeHjælpen A/S	4. Mindre tilfredsstillende
Attendo	3. Tilfredsstillende

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 10 OG 11

Tabellerne viser helhedsvurderinger af Den Sociale Hjemmepleje og private leverandører. I tilsynsrapporten skelnes mellem fem kategorier:

- 1) Særdeles tilfredsstillende, 2) Meget tilfredsstillende, 3) Tilfredsstillende, 4) Mindre tilfredsstillende
- 5) Ikke tilfredsstillende.

**Kilde:** Borgercenter Voksne

## Anbringelser i Borgercenter Børn og Unge

**Anbringelsesfrekvensen** er steget i 2023 i forhold til årene 2020-2022, hvor udviklingen var stabil.

**Antallet af anbringelser målt i helmånedspersoner** er ligeledes steget i 1. halvår 2023, både inden for perioden og relativt set ift. tidligere år.

**Vurdering:** Stigningen vurderes bl.a. at være pba. det stigende antal børn med psykiatriske udfordringer og mistrivsel samt generelt en øget kompleksitet i sagerne, hvorfor en anbringelse vurderes at være nødvendig.

Budget 2020 og 2021 afsatte fireårige midler til hhv. styrket forebyggende indsats, og en investeringsplan for sikring af indsatsniveauet for udsatte børn og unge samt sagsbehandling. I Budget 2024 blev bevillingen vedr. styrket forebyggende indsat refinansieret med varige midler, mhp. at opretholde det nuværende serviceniveau. Bevillingen fra 2021 til investeringsplan og sagsbehandling blev ikke genfinansieret, og den udløber dermed med udgangen af 2024.

I Budget 2024 blev der derudover foreslået midler til at indføre en demografimodel, som tager højde for udviklingen i målgruppens kompleksitet, men forslaget blev ikke vedtaget.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 12 & DIAGRAM 16

Tabellen viser anbringelsesfrekvensen og antallet af anbringelser af københavnske børn og unge. Diagrammet viser antallet af anbringelser af socialt udsatte københavnske børn og unge fra 0-22 år i helmånedspersoner. Anbringelsesfrekvensen udregnes som (antal anbringelser/antal københavnerbørn og -unge 0-22 år)\*1000.

\*Opgjort efter 6-by metoden, dvs. inkl. anbringelser, hvor Københavns Kommune har betalingsansvar i andre kommuner.

\*\*Antallet af helårspersoner er antallet af gange, der er givet ydelse i alle årets dage – dvs. hvis to unge er anbragt 6 måneder hver, udgør de tilsammen 1 helårsperson.

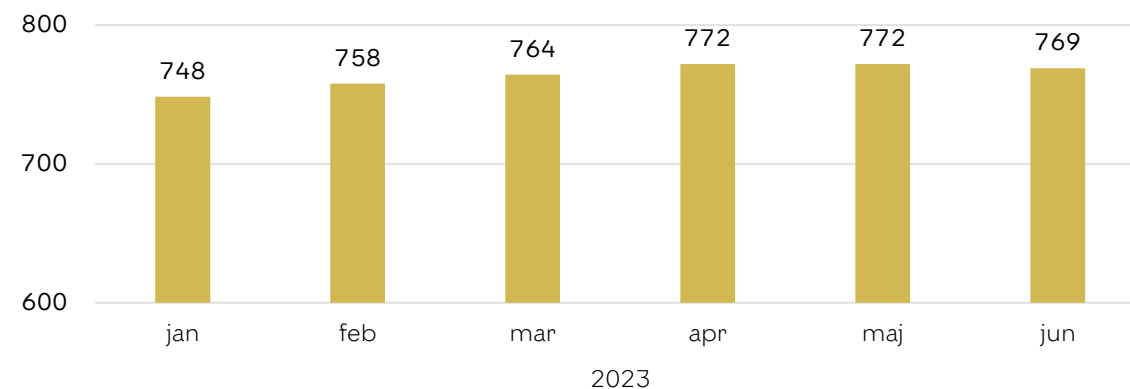
\*\*\* 2023-tallene er fremskrevet. Anbringelser i alt er et simpelt gennemsnit af antal helmånedspersoner i perioden. I udregningen af anbringelsesfrekvens holdes det gennemsnit op mod befolkningsantallet i KK for 1. halvår 2023.

**Kilde:** DUBU og Danmarks Statistiks befolkningsstatistik

Tabel 12: Anbringelsesfrekvens og anbringelser\* i BBU

Årstal	2018	2019	2020	2021	2022	2023***
<b>Anbringelsesfrekvens</b>	4,5	4,3	4,5	4,6	4,6	4,9
<b>Anbringelser i alt (helårspersoner**)</b>	686	663	704	713	725	764
<b>Befolkningstal 0-22 årige</b>	152.112	153.845	154.731	155.640	156.101	155.842

Diagram 16: Antal anbringelser socialt udsatte, 0-22 år (helmånedspersoner)



## Kvalitetsmål, hjemmeplejeområdet

**Kvalitetsmål 1:** Stikprøvekontrol ift. opfyldelse af mål 1, fast kontaktperson hos leverandør, viser, at man er langt fra måltallet. Forvaltningen bemærker, at der alene er tale om et øjebliksbillede for den dag, stikprøvekontrollen er foretaget, og at der på den baggrund ikke kan drages valide konklusioner ift. målopfyldelse for et helt år (se læsevejledning).

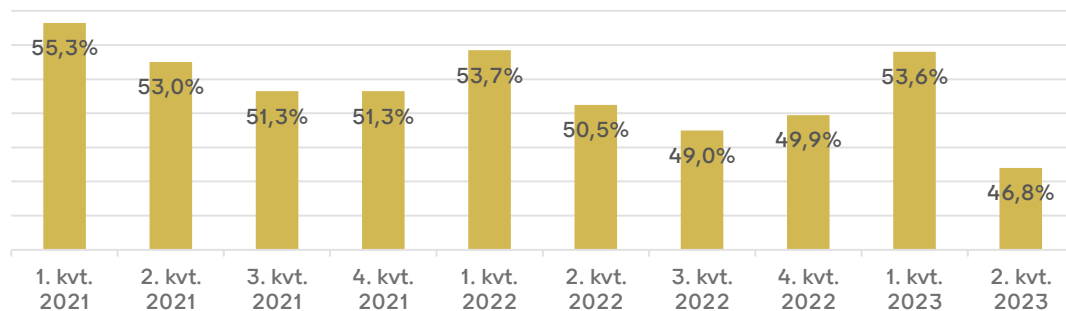
Strukturelle udfordringer ift. rekruttering og fastholdelse af SOSU-hjælpere og SOSU-assistenten og deraf øget brug af vikarer er en af de primære årsager til udfordringer med dette måltal. Det tilstræbes, at borgere, som modtager daglig og omfattende personlig pleje og praktisk hjælp, altid har en fast kontaktperson eller et fast team af medarbejdere.

**Kvalitetsmål 2:** Her ses i 1. halvår 2023 en stigning på 14,6 point sammenlignet med tallene for 2022. Det skyldes, at Visitationen har arbejdet målrettet med at tildele borger en fast visitator allerede ved sagsforberedelse.

**Kvalitetsmål 3:** Her er måltallet om få medarbejdere i borgers hjem ikke opfyldt, og tendensen fra 2020 og frem er en forringelse af måltallet på knap 4 procentpoint. Forvaltningen vurderer, at strukturelle udfordringer ift. rekruttering og fastholdelse af SOSU-hjælpere og SOSU-assistenten og omfattende brug af vikarer er væsentlige årsager til, at kvalitetsmål 3 ikke opfyldes.

**Kvalitetsmål 4a og 4b:** Måltallene om få aflysninger af hjemmehjælp fra leverandørens side opfyldes.

Diagram 17: Gennemsnitlig andel af besøgene hos borgeren, der er leveret af de to medarbejdere, som har været mest i borgeren hjem



Tabel 13: Opfyldelse af kvalitetsmål i hjemmeplejen

Kvalitetsmål	Mål	2020	2021	2022	1. halvår 2023
1. Fast kontaktperson hos leverandøren	> 85 %	-	18,0%	16,0%	15,45%
2. Fast kontaktperson hos hjemmeplejevisitationen	> 98 %	-	89,0%	82,2%	96,8%
3. Tilstræbe få forskellige medarbejdere i hjemmet	> 66 %	54%	52,7%	50,8%	50,2%
4a. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren - personlig pleje	> 98 %	99,7%	99,9%	99,9%	99,9%
4b. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren - praktisk hjælp	> 98 %	98,5%	99,6%	99,8%	99,9%

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 17

Diagrammet viser udviklingen fra 2. kvartal 2020 til og med 1. halvår 2023 for kvalitetsmål 3 i hjemmeplejen.

Der vises det procentvise gennemsnit af hjemmebesøg foretaget af en af de to medarbejdere, der har været mest i borgerens hjem.

Diagrammet viser data for borgere, der modtager 1-12 timers hjemmehjælp om ugen.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 13

Tabellen viser den samlede målopfyldelse for de fire kvalitetsmål for hjemmeplejen.

Ift. mål 1-3 havde Socialforvaltningen i 2020 som følge af overgangen til CURA (i marts 2020) ikke retvisende muligheder for datatræk.

På mål 1 og 2 vises alene et øjebliksbillede baseret på den ene dag, hvor der er foretaget en stikprøve.

Vedrørende mål 3 er det nu muligt at trække data fra CURA fra 2. kvartal 2020 frem, og der er derfor indtastet tal for mål 3 fra 2020 til 2023. Se også diagram 21.

Kilde: Borgercenter Voksne

## Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager

**Resultat:** Socialforvaltningen modtog i 1. halvår 2023 i alt 730 realitetsklager over udfaldet af konkrete afgørelser.

I 2022 var der tale om 1.402 realitetsklager, fordelt på 671 klager i 1. halvår og 731 klager i 2. halvår. Antallet af klager i 1. halvår 2023 svarer dermed til en stigning på ca. 9 % ift. samme periode sidste år, mens niveauet fra efteråret 2022 er bibeholdt.

Socialudvalget blev d. 15. november 2022 orienteret om Ankestyrelsens omgørelsesprocenter i sagen "Danmarkskortet over omgørelsesprocenterne på socialområdet for 2022".

**Vurdering:** Socialforvaltningen arbejder løbende med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af realitetsklager. Dels ved at øge kvaliteten i sagerne, dels med fokus på bedre borgerservice, og endelig via undervisning samt styrkelse af læringskulturen hos medarbejderne. Eksempelvis har forvaltningen fokus på Ankestyrelsens afgørelser og følger dem tæt, da afgørelserne indeholder et vigtigt læringsperspektiv i forhold til, hvad Ankestyrelsen lægger vægt på i sine afgørelser, herunder ændringer af kommunens afgørelser og hjemvisninger.

Derudover fik Socialforvaltningen ifm. budget 2021 (servicekultur) afsat midler til flere sagsbehandlere i perioden 2021-2024. Desuden har forvaltningen ifm. budget 2023 fået afsat midler til at nedbringe sagsstammer hos sagsbehandlere på børnehandicapområdet, hvilket forventes at styrke kvaliteten.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 18

Diagrammet viser udviklingen i andelen af realitetsklager set ift. antallet af afgørelser i de tre borgercentre.

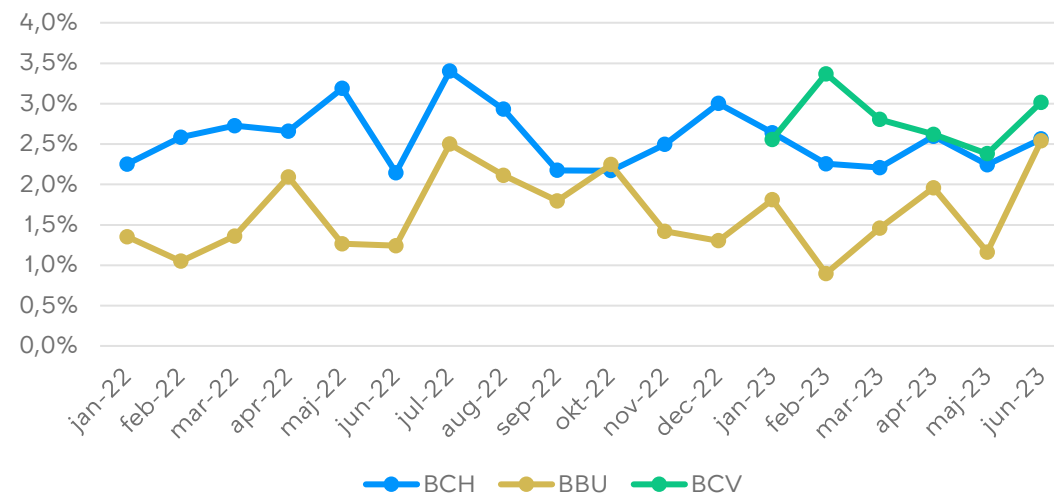
Realitetsklager er klager over udfaldet på konkrete afgørelser.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM TABEL 14

Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgercentre.

Realitetsklager er klager over udfaldet på konkrete afgørelser.

Diagram 18: Realitetsklage-ratio 2022 - 1. halvår 2023



Tabel 14: Antal realitetsklager fordelt på forvaltningens borgercentre pr. halvår

	1. halvår 2022	2. halvår 2022	1. halvår 2023
<b>BBU</b>	106	140	126
<b>BCH</b>	309	320	320
<b>BCV</b>	241	265	279
<b>Hjemmeplejen (BCV)</b>	15	6	5
<b>Total</b>	<b>671</b>	<b>731</b>	<b>730</b>

Kilde: DUBU og DOMUS

# Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager

**Resultat:** Socialforvaltningen modtog i 1. halvår 2023 i alt 440 formalitetsklager over sagsbehandlingen eller andre forhold.

I 2022 var der tale om 798 klager, fordelt på 404 klager i 1. halvår og 394 klager i 2. halvår. Antallet for 1. halvår 2023 svarer dermed til en stigning på 9 % set ift. samme periode sidste år.

**Vurdering:** Socialforvaltningen arbejder løbende med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af formalitetsklager, fx opnormering af antal sagsbehandlere og bedre dialog med borgere via ny udviklede metoder, herunder grafiske forløbsoverblik – et projekt finansieret under Styrket Servicekultur, hvor der er fokus på transparens og forventningsafstemning i forløbet.

Borgerne skal ikke vente unødigt lang tid på at få vejledning eller en afgørelse, men modtage hjælpen hurtigst muligt. Samtidig er det vigtigt, at forvaltningen formår at kommunikere tydeligt og hensigtsmæssigt med borgerne, og at det er let for borgerne at få et overblik over, hvilken hjælp man kan få.

Der blev afsat midler i budget 2021 til flere sagsbehandlere, kompetenceudvikling og ansættelse af borgermødespecialister i borgercentrene i perioden 2021-2024. Desuden har forvaltningen ifm. budget 2023 har fået afsat midler til at nedbringe sagsstammer hos sagsbehandlerne på børnehandicapområdet i perioden 2023-2026, hvilket forventes at styrke dialogen.

## LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 19

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen i andelen af formalitetsklager i 2022 - 1. halvår 2023.

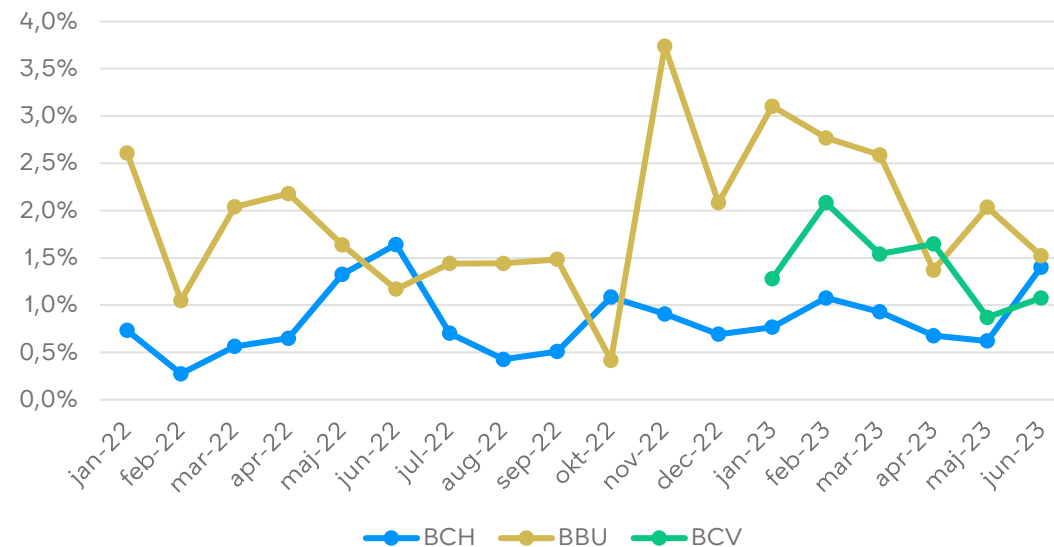
Formalitetsklager er klager over sagsbehandlingsforløbet eller andre forhold. Klagen er således ikke nødvendigvis koblet op på afgørelse eller ydelse.

## LÆSEVEJLEDNING TABEL 15

Tabellen viser en oversigt over antal formalitetsklager pr. borgercenter pr. halvår.

Formalitetsklager er klager over sagsbehandlingsforløbet eller andre forhold. Klagen er således ikke nødvendigvis koblet op på afgørelse eller ydelse.

Diagram 19: Formalitetsklage-ratio 2022 - 1. halvår 2023



Tabel 15: Antal formalitetsklager fordelt på forvaltningens borgercentre pr halvår

	1. Halvår 2022	2. Halvår 2022	1. halvår 2023
<b>BBU</b>	131	131	175
<b>BCH</b>	108	88	123
<b>BCV</b>	62	65	76
<b>Hjemmeplejen (BCV)</b>	103	110	66
<b>Total</b>	<b>404</b>	<b>394</b>	<b>440</b>

Kilde: DUBU og DOMUS.