

SOCIALUDVALGETS

ledelsesinformation for hele 2020

Juni 2021



BOLIG OG BESKÆFTIGELSE

Belægning på krisecentre og herbergområdet, inkl. købte pladser	3
Belægning på natcaféerne	4
Borgere med handicap på venteliste til et botilbud	5
Borgere med sindslidelse og udsatte borgere på venteliste til et botilbud	6
Status på udsættelser	7



MEDARBEJDERTRIVSEL

Status på vold og trusler	8
Status på sygefravær	9
Status på eksternt vikarforbrug	10
Status på arbejdstilsynet	11



OVERHOLDELSE AF LOVGIVNING

Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCH	12
Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCV	13
Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BBU	14
Status på socialtilsynet	15
Status på sundhedsfaglige tilsyn	16



KVALITET I TILBUD & SAGSBEHANDLING

Anbringelser i BBU	17
Status på hjemmeplejeområdet - kvalitetsmål	18
Status på hjemmeplejeområdet - tilsyn	19
Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager	20
Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager	21
Trivselsundersøgelsen 2021	22



Belægning på krisecentre og herbergområdet, inkl. købte pladser

Resultat: I 2020 har den gennemsnitlige belægningsprocent på krisecentrene ligget mellem 95% og 105%. På herbergerne har belægningsprocenten i samme periode ligget mellem 91% og 98%. Niveauet har generelt været en anelse højere for krisecentre og på næsten samme niveau for herberger sammenlignet med 2019.

Vurdering: Belægningen på herbergpladserne ligger relativt stabilt på ca. samme niveau (mellem 91% og 98%) gennem hele perioden. Tallene dækker dog over stor udskiftning med mange ind- og udskrivninger.

Bemærkning: Der er et lovfastsat selvhenvender-princip på herberger og krisecentre. Princippet giver styringsmæssige udfordringer på området. Forvaltningen kan ikke selv fastlægge serviceniveau på private og udenbys tilbud. Der kan dertil 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. Da to tilbud i 2019 opsagde deres driftsoverenskomst med kommunen ses i diagram 2 et fald fra 18 til 19 i københavnere på kommunens tilbud og en næsten tilsvarende stigning i antallet af københavnere på privat/udenbys tilbud.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 1

Diagram 1 viser den samlede belægningsprocent for alle københavnske krisecentre og herberger for perioden januar 2019 t.o.m. december 2020. Dvs. 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 københavnske tilbud samt københavnere, der opholder sig på private eller udenbys krisecentre og herberger.

Diagram 1: Belægning på krisecentre og herberger fra januar 2019 til december 2020

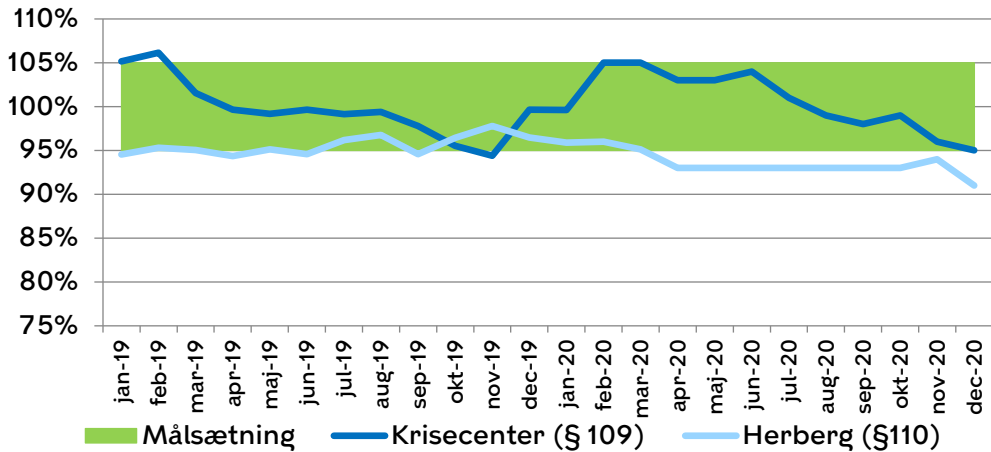
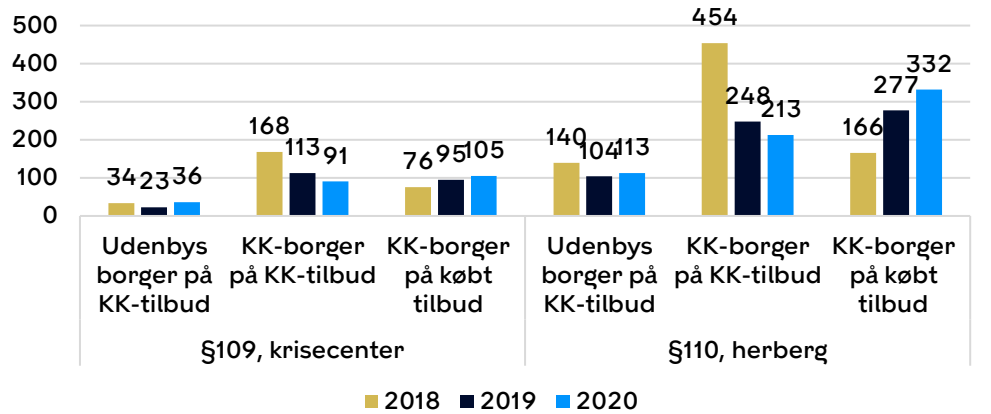


Diagram 2: Opholdsmønsteret på krisecentre og herberger, målt i helårspladser for 2018, 2019 og 2020



Kilde: SOFLIS d. 2. marts 2021 (diagram 1) og Borgercenter Voksne (diagram 2). Opgørelserne er lavet på baggrund af indberetninger fra de enkelte tilbud.

Belægning på natcaféerne

Resultat: Som det fremgår af diagram 3 har der været tilstrækkelig kapacitet i de kommunale natcaféer i 2020. Den gennemsnitlige belægningsprocent for natcaféerne i hele 2020 var 64 pct. I gennemsnit var der 73 sovende og 121 besøgende på natcaféerne per døgn. Til sammenligning var den gennemsnitlige belægningsprocent 79 pct. i 2019.

Belægningen i 2020 har været påvirket af de restriktioner, der har været pålagt som følge af covid-19 udbruddet.

I opgørelsen over natcafépladser indgår ikke de mellem 32 til 36 nødpladser, der blev oprettet i Bavnehøjhallen fra 13. marts til 27. maj 2020. Her var der i gennemsnit indskrevet 31 borgere hver nat. Der blev også oprettet 30 pladser i Multihallen i perioden 30. december 2020 til 31. marts 2021. Der var i gennemsnit 18 overnattende hver nat. Disse pladser indgår heller ikke i opgørelsen over natcafépladser.

I vinteren 2020/2021 har der været et særligt netværk mellem kommunale og private natcaféer om nødovernatningstilbud med henblik på at sikre tilstrækkeligt med overnatningspladser med de gældende Covid-19 restriktioner. Som det fremgår af diagram 4a har der gennem vinterperioden været tilstrækkeligt med overnatningspladser. Kapaciteten blev ændret undervejs som følge af, at flere af tilbuddene oplevede smitteudbrud samt udflytning og oprettelse af nødpladser.

Vurdering: I 2020 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, se diagram 3, 4a og 4b.

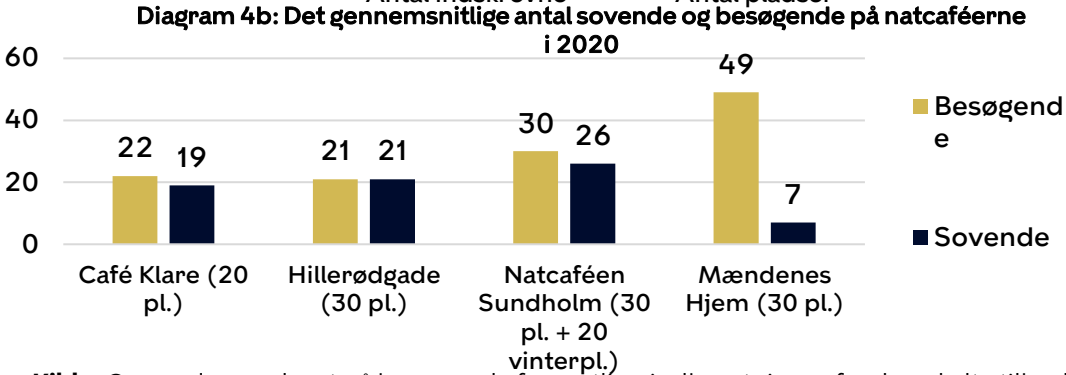
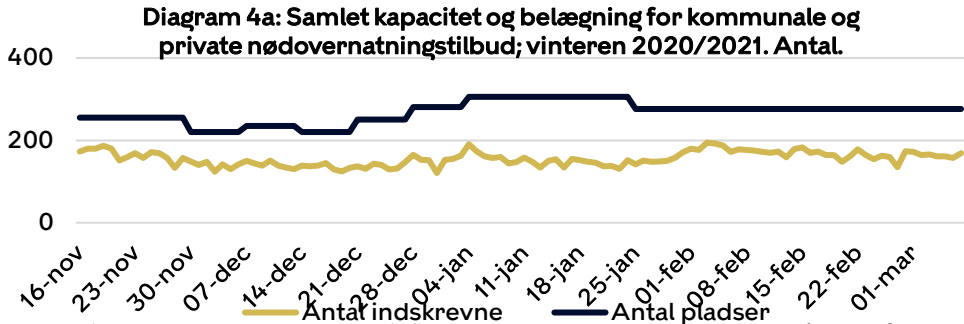
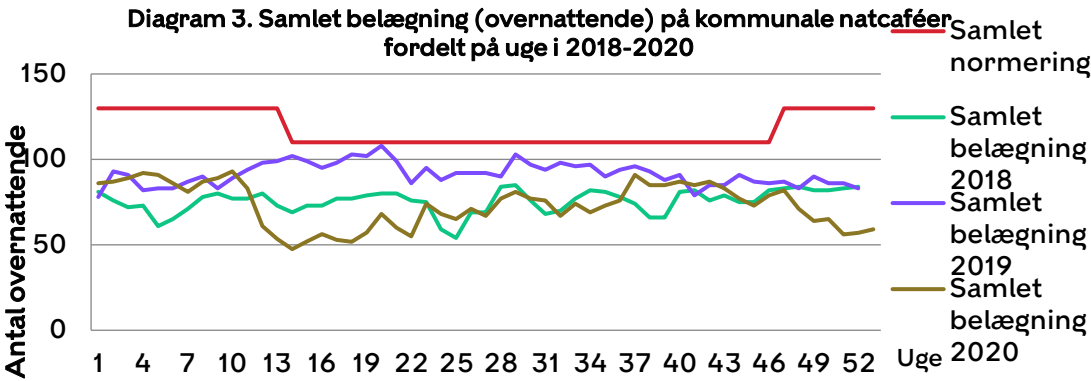
LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 3

Diagrammet viser udviklingen for den samlede belægning på kommunens fire natcaféer. Belægningen udtrykker i hvor høj grad sovepladserne på natcaféerne benyttes i forhold til normeringen.

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 det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcaféerne i 2020



Kilde: Opgørelsen er lavet på baggrund af ugentlige indberetninger fra de enkelte tilbud.

Borgere med handicap på anvisningsliste til et botilbud

Vurdering: Efter servicelovens § 4 er kommunen forpligtet til at sørge for, at der er det nødvendige antal botilbudspladser efter servicelovens §§ 107 og 108, hhv. midlertidige og længerevarende botilbud, og almenboliglovens § 105, længerevarende botilbud, til rådighed for borgere, der opfylder betingelserne for at blive visiteret til disse tilbud.

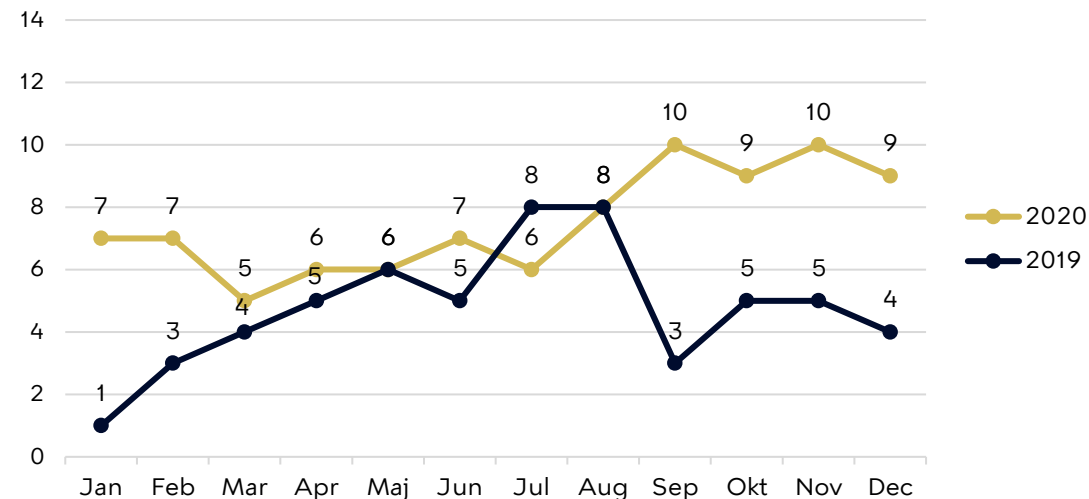
Statsforvaltningens Tilsyn har udtalt, at forsyningsforpligtelsen indebærer, at personer, der er bevilget botilbud efter serviceloven, alene kan vente i en kortere periode med henblik på at finde et egnet botilbud. Kommunen er udfordret ift. at overholde forsyningsforpligtelsen, men arbejder kontinuerligt med at nedbringe ventetiden. Forvaltningen har derfor særlig fokus på borgere, der har ventet mere end seks måneder på et botilbud.

Antallet af borgere der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud, er steget fra 4 til 9 med udgangen af henholdsvis 2019 og 2020. Der er tale om såkaldte nettoventende; dvs. 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. Udviklingen i 2020 skyldes fortsat at behovet for midlertidige botilbudspladser efter § 107 ikke kan imødekommes indenfor eksisterende kapacitet. Der er i 1. halvår af 2020 oprettet 12 nye § 107 pladser. Samtidigt er der i 2. halvår af 2020 lukket 17 længerevarende botilbudspladser efter § 105 til borgere med udviklingshæmning, pga. vigende efterspørgsel på disse.

Borgercenter Handicap arbejder i regi af borgercenterets omstillingsplan for 2021-2024 bl.a. med at sikre en bedre balance mellem borgernes behov og den eksisterende kapacitet. Et øget antal botilbudspladser indgår desuden i Borgmesterens investeringsplan i forslaget om bedre botilbud.

Gennemsnitlig ventetid: Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på handicapområdet var i november 2020 5,0 måneder. Af de nettoventende borgere i Borgercenter Handicap havde de 10 pct. længst ventende borgere pr. november 2020 (3 borgere) gennemsnitligt ventet 12,8 mdr., hvoraf den længst ventende har ventet 14,7 mdr. Bemærk, at den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra alle ventende borgere, og således ikke kun dem, der har ventet længere end seks måneder på et botilbud. Tallene for den gennemsnitlige ventetid fremgår ikke af diagrammerne.

Diagram 5: Antal borgere med handicap på venteliste til botilbud, der har ventet mere end seks måneder (nettoventende)



LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 5

Diagrammet viser antallet af borgere med handicap, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud efter servicelovens §§ 107-108 og almenboliglovens §105 for hele 2020. 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 Handicap

Borgere på psykiatriområdet og udsatte borgere på venteliste til et botilbud

Vurdering: Efter servicelovens § 4 er kommunen forpligtet til at sørge for, at der er det nødvendige antal botilbudspladser efter servicelovens §§ 107 og 108, hhv. midlertidige og længerevarende botilbud, og almenboliglovens § 105, længerevarende botilbud, til rådighed for borgere, der opfylder betingelserne for at blive visiteret til disse tilbud.

Kommunen er udfordret ift. at overholde forsyningsforpligtelsen, men arbejder kontinuerligt med at nedbringe ventetiden. Forvaltningen har derfor særlig fokus på borgere, der har ventet mere end seks måneder på et botilbud, og har gennem de seneste år desuden arbejdet med flere konkrete indsatser til nedbringelse af ventelisterne til botilbud, herunder ekstra midler til køb af udenbys pladser og udbygning af kapaciteten på botilbudsområdet og specialiseringen af botilbud. Derudover blev der i Budget 2020 bevilliget 9,9 mio.kr. i varige midler til køb af botilbudspladser på psykiatriområdet til borgere, der har ventet længere end seks måneder på en botilbudsplads. 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.

Tiltagene har været medvirkende til, at antallet af nettoventende med over seks måneders ventetid er gradvis nedbragt i løbet af 2020 på både udsatte- og psykiatriområdet. På psykiatriområdet er antallet af borgere, der har ventet mere end seks måneder på et botilbud mere end halveret i andet halvår af 2020 sammenlignet med udgangen af 2019.

Gennemsnitlig ventetid: Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på psykiatriområdet var i november 2020 7,8 måneder, mens det på udsatteområdet var 13,8 måneder. Bemærk, at den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra alle ventende borgere, og således ikke kun dem, der har ventet længere end seks måneder på et botilbud. Tallene for den gennemsnitlige ventetid fremgår ikke af diagrammerne.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 6

Diagrammet viser antallet af borgere på psykiatriområdet, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud i hele 2019 og 2020. 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.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 7

Diagrammet viser antallet af udsatte borgere, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud i hele 2019 og 2020. 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.

Diagram 6: Antal borgere med sindslidelse på venteliste til botilbud efter SEL §§107 og 108 og ABL §105, der har ventet mere end seks måneder (nettoventende)

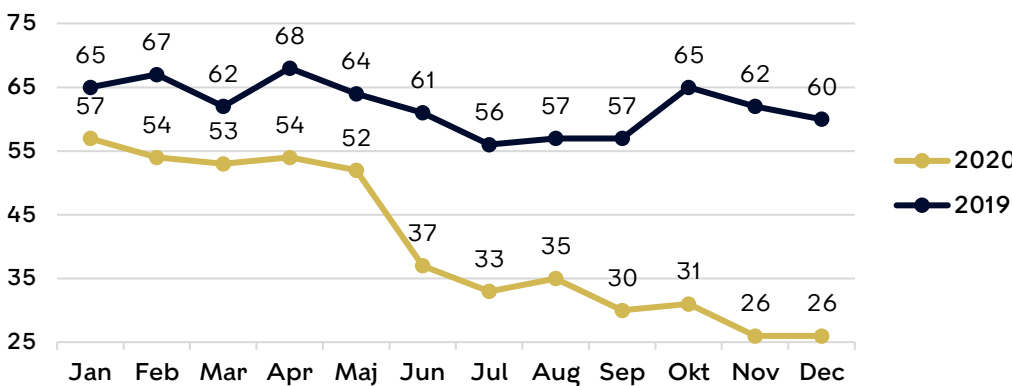
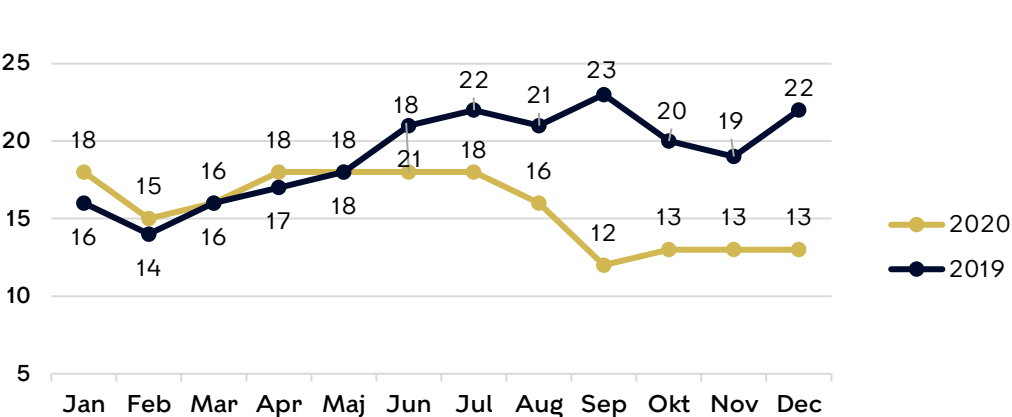


Diagram 7: Antal udsatte borgere på venteliste til botilbud efter SEL §§107 og 108 og ABL §105, der har ventet mere end seks måneder (nettoventende)



Kilde: Borgercenter Voksne

Status på udsættelser

Resultat: Fogedretten sendte i alt 1.396 sager til Københavns Kommune med varslings om udsættelse i 2020. I 2019 blev 1.707 husstande varslet udsat. Tallene for 2020 repræsenterer derfor et fald på 18 %. I 2020 blev i alt 206 udsættelser effektueret. Dette svarer til en andel på 14,7 % set over hele året. Der har været store udslag i 1. og 2. halvår pga. covid-19-nedlukningen.

Vurdering: Antallet af effektuerede udsættelser har overordnet været faldende fra 2011 til 2016, og har siden stabiliseret sig på et relativt konstant niveau. Tallene for 2020 repræsenterer umiddelbart et nyt fald i både antallet af varslinger og antallet af effektuerede udsættelser.

Det store fald siden 2011 skyldes blandt andet et tæt samarbejde mellem Socialforvaltningen, de almene boligorganisationer samt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Den primære forklaring på faldet i såvel antallet af varslede som antallet af effektuerede udsættelser i 2020 er imidlertid, at der pga. covid-19-nedlukningen fra ca. medio marts til august ikke blev effektueret udsættelser. Når en højere andel af sagerne ser ud til at føre til udsættelse i 2. halvår 2020, skyldes det, at ophobede udsættelsessager nu afvikles i fogedretten. Samtidig har boligorganisationerne dog tilkendegivet, at de i 2020 generelt ser et fald i antallet af restancer.

Udsættelser kan ske pga. restancer, men sker også pga. f.eks. ulovlig fremleje og manglende overholdelse af husorden. Flere boligorganisationer har siden 2018 lavet systematiske indsatser mod ulovlig fremleje, hvilket kan føre til et øget antal udsættelser på sigt. Samtidig er der i regi af forebyggelse af ghetto-udpegninger sat et arbejde i gang om korrekt folkeregistrering, som også forventes at afsløre ulovlige fremlejer og dermed føre til udsættelser. Sådanne udsættelser kan imidlertid ikke forebygges. Disse indsatser ses dog endnu ikke afspejlet i udsættelsestallene. En antagelse kan være, at disse sager oftest fører til frivillig fraflytning.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 8

Diagrammet viser udviklingen i antallet af udsættelser i Københavns kommune for perioden fra 2011 til og med 2020.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 9

Diagrammet viser udviklingen i andelen af effektuerede udsættelser i det pågældende halvår i forhold til det samlede antal varsler om udsættelse, som Københavns Kommune har modtaget fra fogeden i perioden 1. halvår 2014 til 2. halvår af 2020.

Diagram 8: Antal EFFEKTUERERE udsættelser i Københavns Kommune i 2020

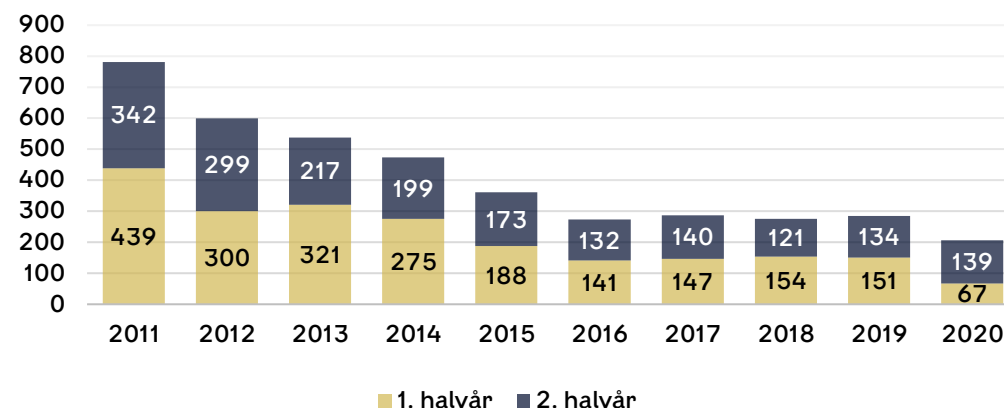
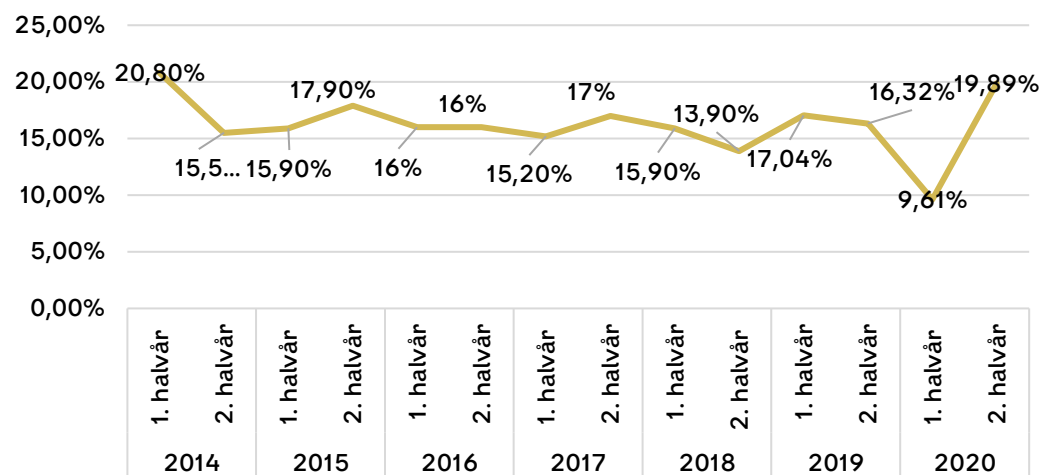


Diagram 9: Andel varslede udsættelser, der effektueres



Kilde: Data stammer fra Domstolsstyrelsen.

Status på vold og trusler

Resultat:
Antallet af indberettede hændelser med vold og trusler om vold har været faldende og ligger på sit laveste niveau i fem år. Faldet er særligt mærkbart for hændelser, hvor der *ikke* er registreret sygefravær hos den skadelidte medarbejder som følge af hændelsen.

Vurdering:
Faldet i 2020 i antal registrerede hændelser med vold og trusler antages at skyldes den ændrede hverdag under covid-19. Der har i 2020 været mere ro omkring borgerne fx færre aktivitetstilbud. Endvidere er der færre registreringer i de kvartaler, der har været præget af covid-19-nedlukning. I Trivselsundersøgelsen 2021 angiver 85 pct. af medarbejderne, at de *ikke* har været udsat for vold i de seneste 12 måneder. 80 pct. af medarbejderne siger, at de ikke har været udsat for *trusler* om vold i de seneste 12 mdr.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 10 OG 11

'Hændelser med fravær' defineres som alle hændelser med vold eller trusler om vold, der har medført mere end én dags fravær.

Da der ikke findes en forfaldsdato for at indberette arbejdsulykker, kan data variere en anelse fra afrapportering til afrapportering.

Det er ikke obligatorisk at indberette, om en hændelse bør karakteriseres som vold. Arbejdsmiljø Københavns definition af vold anvendes til at vurdere hændelsens karakter.

Kilde: SafetyNET d. 22. feb. 2021. Bearbejdet af Kontoret for Organisationsudvikling

Diagram 10: Vold og trusler med fravær

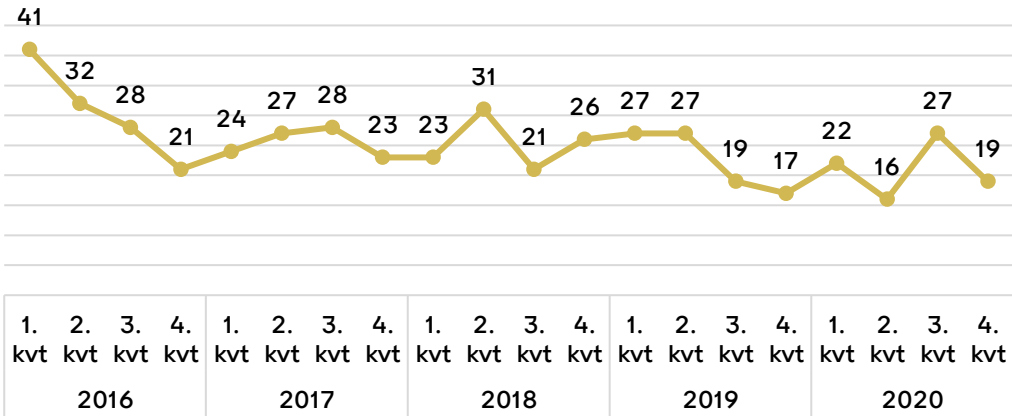
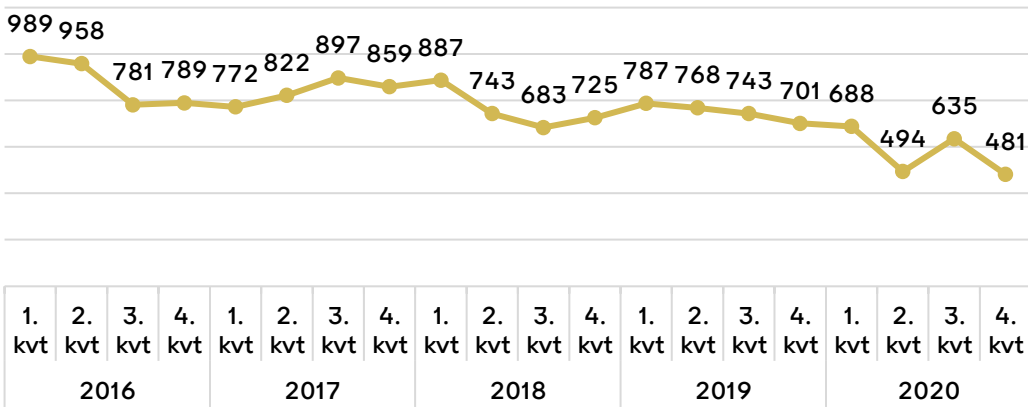


Diagram 11: Vold og trusler uden fravær



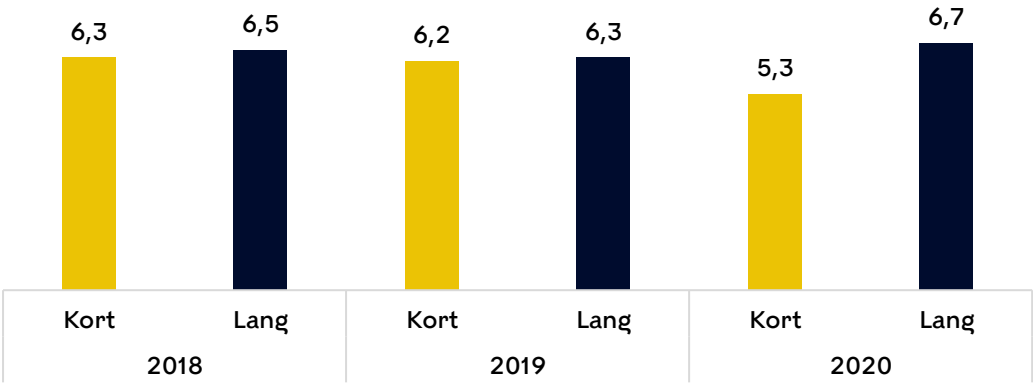
Status på sygefravær

Resultat:
I 2020 har SOF holdt sig under måltallet for sygefravær på 12,1 både med og uden covid-19-relateret sygdom. SOF har på linje med stort set alle forvaltninger i KK oplevet et væsentligt fald i korttidsfraværet. I samme periode er langtidssygefraværet steget.

Vurdering:
Faldet i korttidsfraværet kan i høj grad tilskrives den særlige situation omkring covid-19. Samtidig har Socialforvaltningen arbejdet målrettet med at nedbringe sygefraværet.

Forvaltningens HovedMED vedtog i juni 2020 en ny sygefraværspolitik, som bl.a. sætter større fokus på forebyggelse og hurtig opfølgning ved fravær. Desuden er reglerne for lederopfølgning forenklet betragteligt.

Diagram 12: Kort- og langtidssygefravær i SOF



LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 12

Figur 15 viser udviklingen i kort- og langtidssygefravær i SOF fra 2018 til 2020. Sygefraværet opgøres i sygefraværsværk pr. fuldtidsansat

LÆSEVEJLEDNING TABEL 1

Tabel 3 viser udviklingen i kort- og langtidssygefravær på borgercenterniveau fra 2019 til 2020.

Tal i parentes viser, hvor mange af de samlede sygefraværsværk, der relaterer sig til covid-19.

Korttidssygefravær er fravær i intervallet 1-14 dage. Langtidssygefravær er fravær på 15 dage og derover.

Tabel 1: Kort- og langtidssygefravær i borgercentrene

	2019			2020		
	Korttids-fravær	Langtids-fravær	I alt 2019	Korttids-fravær	Langtids-fravær	I alt 2020
Borgercenter Børn og Unge	5,2	4,6	9,8	4,5	4,9	9,4 (0,7)
Borgercenter Handicap	6,8	7,1	13,8	6,1	8,2	14,4 (1,5)
Borgercenter Voksne	6,7	7,4	14,1	5,5	7,1	12,6 (0,7)
Hele SOF	6,2	6,3	12,4	5,3	6,7	12,0 (0,9)

Kilde: Ledelsesinfo Personale, 9. april 2021. Bearbejdet af Kontoret for Organisationsudvikling.

Status på eksternt vikarforbrug

Resultat:
For alle borgercentrene er udgifter til eksterne vikarer faldet væsentligt i forhold til 2019. Den sociale hjemmepleje har fortsat et væsentlig højere vikarforbrug end resten af borgercentrene og udgør over halvdelen af det samlede forbrug i Socialforvaltningen.

Vurdering:
Faldet i eksterne vikarudgifter er en kombination af flere forhold. Først og fremmest havde visse tilbud i Borgercenter Handicap et ekstraordinært højt forbrug i 2019, hvor udgifterne i 2020 er normaliseret. Endvidere har vikarprojektet i den sociale hjemmepleje haft positiv indvirkning på vikarforbruget, og den sociale hjemmeplejes stabiliseringsindsats har fortsat fokus på at mindske forbruget af eksterne vikarer i 2021.

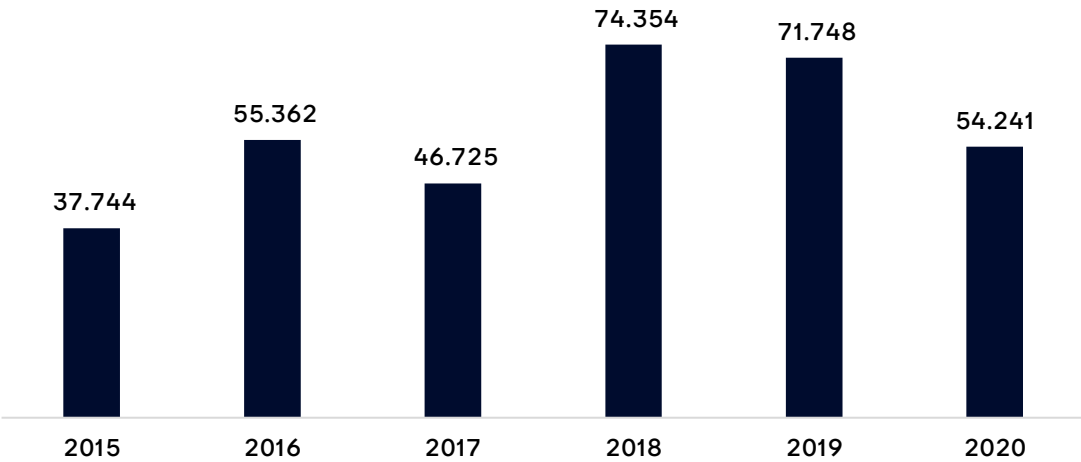
Derudover er sygefraværet og personaleomsætningen i SOF faldet fra 2019 til 2020. Disse faktorer har direkte indvirkning på vikarbehovet. Nedbringelse af rekrutteringsomkostninger, sygefravær og vikarudgifter er et fortsat fokus i de kommende år. Blandt andet er der igangsat investeringsprojektet TV02, som har fokus på bedre rekruttering og fastholdelse af socialpædagoger, SOSU-ansatte og sygeplejersker for herigennem at sikre stabilitet for borgerne samt mindske brugen af eksterne vikarer i 2021 og fremefter.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 13 OG TABEL 2
Diagram 16 viser udviklingen i udgifter til eksternt vikarforbrug i SOF fra 2015-2020. Tabel 4 viser udviklingen i udgifter til eksternt vikarforbrug på borgercenterniveau fra 2019 til 2020.

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 marts 2021

Diagram 13: Udvikling i eksternt vikarforbrug, p/l 2020, 1.000 kr.



Tabel 2: Udgifter til eksternt vikarforbrug fordelt på borgercentre

p/l 2020, 1.000 kr.	2019	2020
Borgercenter Børn og Unge	2.905	2.115
Borgercenter Handicap	15.194	8.357
Borgercenter Voksne	8.868	7.108
Hjemmeplejen	44.781	36.474
Socialforvaltningen	71.748	54.241

Status på afgørelser fra Arbejdstilsynet

Resultat:

I 2020 har Arbejdstilsynet truffet 23 afgørelser på arbejdspladser i Socialforvaltningen. Til sammenligning traf Arbejdstilsynet 49 afgørelser på arbejdspladser i Socialforvaltningen i 2019.

Vurdering:

Det reducerede antal tilsynsbesøg fra arbejdstilsynet i 2020 skyldes især Covid-19. Arbejdstilsynets afgørelser fordeler sig i 2020 nogenlunde som i 2019, hvor ca. 1/5 af besøgene har resulteret i et påbud.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 3

Tal i parentes er antal afgørelser i 2019.

*Grøn smiley gives kun i forbindelse med Arbejdstilsynets risikobaserede tilsyn.

**Kategorien 'Frivillig aftale' er først indført i 2020. Der er derfor ingen forekomster af denne kategori i 2019. En frivillig aftale indebærer, at arbejdspladsen med hjælp fra Arbejdstilsynet iværksætter forebyggende indsatser.

***I BCV er den sociale hjemmepleje ophav til 4/5 af arbejdstilsynets påbud i 2020 (to påbud, et rådgivningspåbud og et straks-påbud).

Tabel 3: Oversigt over arbejdstilsynssager i SOF fordelt på borgercentrene 2019 og 2020 (tal i parentes er for 2019)

	Straks-påbud	Rådgivningspåbud	Påbud	Afgørelse uden handlepligt	Vejledning	Grøn smiley*	Ingen overtrædelser	Frivillig aftale**	I alt
BBU	1 (0)	0 (0)	0 (2)	0 (1)	2 (1)	0 (6)	0 (0)	1 (0)	4 (10)
BCH	0 (0)	0 (0)	0 (4)	1 (1)	2 (4)	5 (12)	0 (1)	0 (0)	8 (22)
BCV***	2 (1)	1 (0)	2 (3)	0 (0)	1 (3)	4 (10)	0 (0)	1 (0)	11 (17)
I alt	3 (1)	1 (0)	2 (9)	1 (2)	5 (8)	9 (28)	0 (1)	2 (0)	23 (49)

Kilde: Data stammer fra Kontoret for Organisationsudvikling.

Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Handicap

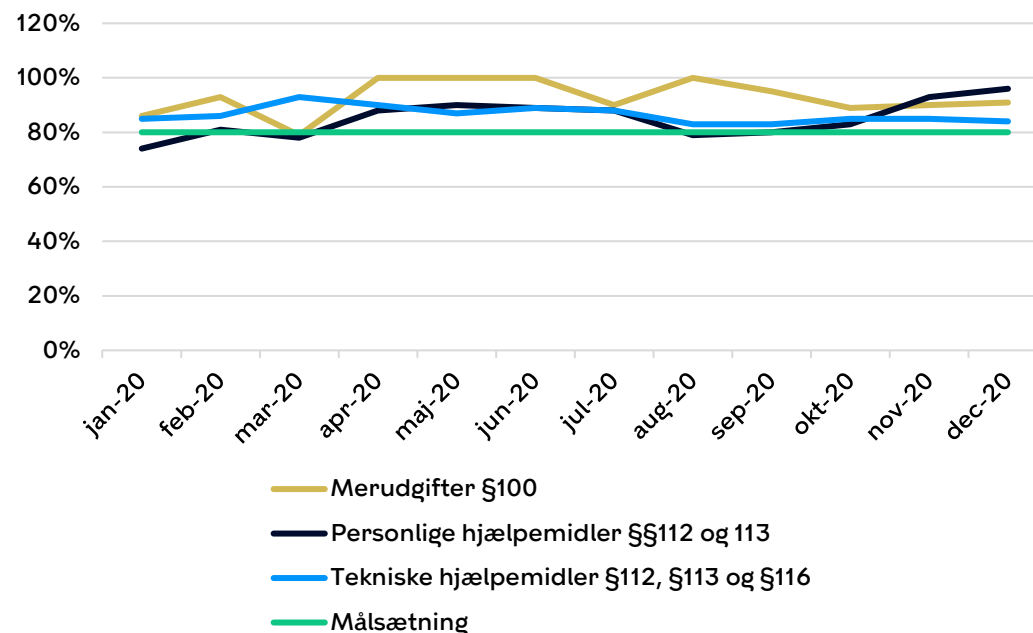
Overholdelse af sagsbehandlingsfrister er et af udvalgets tegn på succes i Socialstrategien under målet "En helstøbt og langsigtet løsning".

Resultat: I 2020 lå den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent på 85 % i Borgercenter Handicap*.

Vurdering: Der er de seneste år sket en markant positiv udvikling i sagsfristoverholdelsen på tværs af sagsområder. I 2020 var de fleste sagsområder således over målsætningen om 80 % sagsfristoverholdelse. Det gode resultat kan dels tilskrives de ekstra ressourcer, som blev tilført i budget 2019, og dels et stærkt ledelsesmæssigt fokus på optimering af driftsledelsen, som bl.a. har betydet, at det er lykket at nedbringe beholdningen af sager, så et fornuftigt driftsleje nu er nået. Desuden har de ændrede sagsbehandlingsfrister for personlige hjælpemidler haft en positiv påvirkning, idet de differentierede sagsbehandlingsfrister – udover at være mere retvisende for borgerne i forhold til den reelle sagsbehandlingstid – har betydet, at sagsfristoverholdelsen er steget, jf. SUD indstilling 20. januar 2021.

Alle børneparagraffer overgik til et nyt fagsystem, DUBU, medio september 2020. Det er på nuværende tidspunkt derfor ikke muligt at trække data for handicapkompenserende ydelser (HKY), SEL §§ 41 og 42.

Diagram 14: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCH



LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 14

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.

Kilde: Data er trukket i SOFLIS d. 2. marts 2021.

*Sagsfristoverholdelsesprocenten for BCH er udregnet pba. de paragraffer, som fremgår af diagrammet.

Pga. overgangen mellem fagsystemer fra CSC Social til DUBU, er det på nuværende tidspunkt ikke muligt at trække tal for handicap-kompenserende ydelser, SEL §§ 41-42 og derfor indgår de ikke i den gennemsnitlige sagsfristoverholdelse.

Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Voksne

Overholdelse af sagsbehandlingsfrister er et af udvalgets tegn på succes i Socialstrategien under målet "En helstøbt og langsigtet løsning".

Resultat: I 2020 lå den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent på 82 % i Borgercenter Voksne.*

Vurdering: Den gode udvikling på enkeltydelsesområdet kan dels forklares ved, at det grundet midlertidig nedlukning af fællesmodtagelsen med BIF på Lærkevej i den første periode af covid-19 i foråret 2020 var muligt at flytte flere personaleressourcer over på enkeltydelsesområdet. Derudover har etableringen af hjemmearbejdspladser samlet set vist sig at have en positiv indvirkning på drift og produktion i sagsbehandlingen i Enheden for Sociale Ydelser. Der har været færre ressourcekrævende udviklingsopgaver i perioden.

Også på pensionsområdet har det haft en positiv indvirkning på driften, at der er etableret hjemmearbejdspladser, hvor den enkelte sagsbehandler har haft en højere produktion. Herudover skyldes den positive udvikling i andet halvår på førtidspensionsområdet bl.a., at alle løbende § 27a sager skal genvurderes i løbet af første halvår. Det betyder, at man generelt altid er lidt bedre med i andet halvår, hvor der ikke skal bruges ressourcer på genvurderinger.

Ift. merudgifter for voksne gælder de samme udfordringer som tidligere. Stor kompleksitet i sagerne har betydet, at det ikke har været muligt at nedbringe sagsmængde og sagsbehandlingstid. Der er derfor lavet en driftsplan samt tilført et ekstra årsværk på området i år. Herudover har Borgercenter Voksne som noget nyt tilknyttet en lægekonsulent fra september 2020 til området for at se, om dette kan frigøre noget af den tid, sagsbehandlerne bruger på de meget komplicerede sager. Der er endnu ikke foretaget en evaluering af lægekonsulentens medvirken på sagsområdet. Det forventes, at fristoverholdelse vil være stigende i 2021 på området.

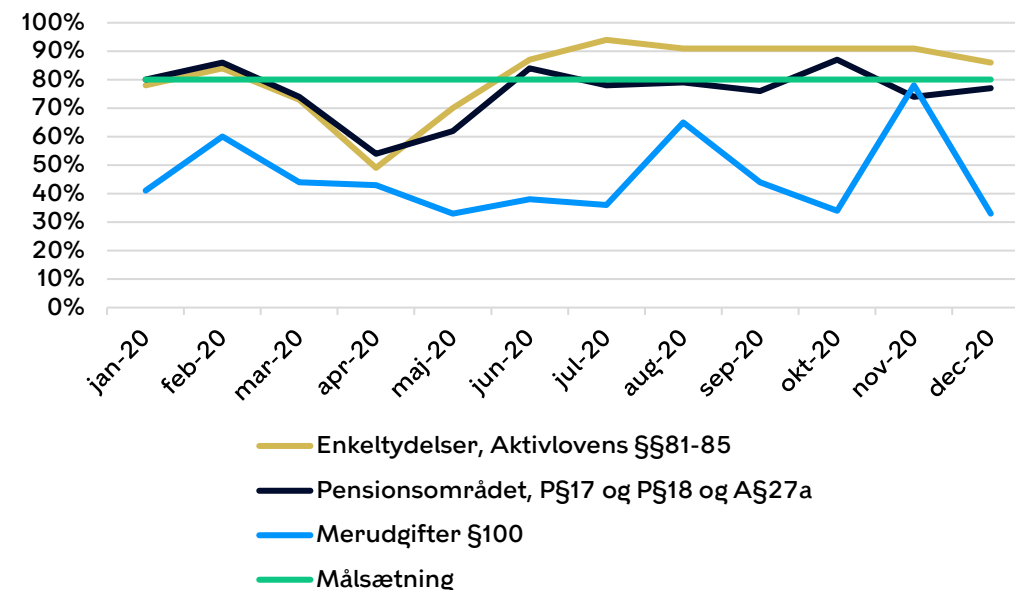
LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 15

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.

Kilde: Data er trukket i SOFLIS d. 2. marts 2021.

*Sagsfristoverholdelsesprocenten for BCV er udregnet pba. de paragraffer, som fremgår af diagrammerne

Diagram 15: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCV



Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Børn og Unge (BBU)

Resultat: I 2020 overholdt BBU sagsbehandlingsfristerne i 81 % af sagerne for hhv. 4-måneders fristen fra opstart af børnefaglige undersøgelser (SEL § 50, stk. 7), opfølgning på anbringelsessager (SEL § 70) og screening af underretninger senest 24 timer efter modtagelsen (SEL § 151, stk. 2). I 2019 var den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent for disse tre paragraffer 95 %. BBU overgik i 2020 fra fagsystemet CSC Social til DUBU.

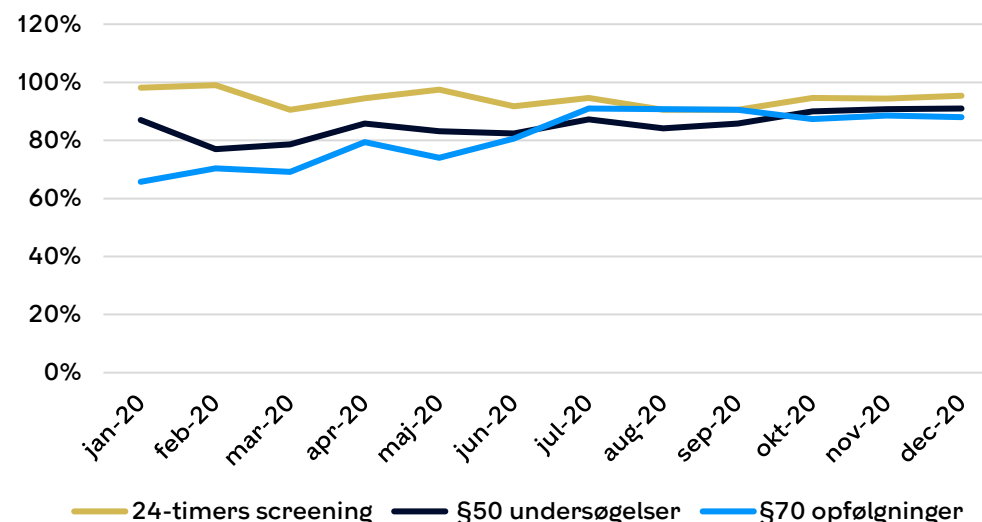
Vurdering: Coronasituationen og implementeringen af det nye fagsystem DUBU, samt den socialfaglige metode ICS vurderes at have haft gennemgående betydning for faldet i den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent fra 2019 til 2020. Socialudvalget blev orienteret om, hvordan overgangen til nye fagsystemer kan påvirke opgavevaretagelsen i sagen 'Påvirkning af opgavevaretagelsen ved implementering af nye fagsystemer på børn myndighed og i hjemmeplejen', som var på Socialudvalgets møde d. 15. januar 2020.

Implementeringsprocessen blev påbegyndt kort før hjemsendelsen af medarbejderne grundet Corona-situationen i marts 2020. Medarbejderne har skullet blive fortrolige med et nyt fagsystem og en ny socialfaglig metode uden den planlagte faglige understøttelse samtidig med, at den almindelige drift blev fastholdt i en anderledes situation. Implementeringen af DUBU og ICS-metoden vurderes at have påvirket sagsbehandlingsfristerne i forskelligt omfang og med varierende styrke, og udviklingen for de tre paragraffer forklares særskilt i det følgende:

- **24-timers screening:** En forklaring på den svingende fristoverholdelse henover året kan være, at sagerne blev oprettet i DUBU mere end 24-timer efter modtagelsen af selve underretningen grundet manglende fortrolighed med DUBU. Dette er ikke nødvendigvis ensbetydende med at langt flere sager reelt blev håndteret senere end 24 timer efter modtagelsen. Myndighedsenhederne overgik løbende til DUBU i første halvår af 2020, hvilket forklarer de løbende udsving fra marts til september.
- **§ 50 undersøgelser:** Overgangen til DUBU og særligt ICS-metoden vurderes at have påvirket 4-måneders fristen hen over året. ICS-metoden er meget anderledes end den tidligere anvendte socialfaglige metode, og dette har krævet og kræver fortsat tilvænning for sagsbehandlerne. Hertil kommer, at udarbejdelsen af børnefaglige undersøgelser under Corona-situationen har været påvirket af, at borgere i flere tilfælde end ellers har meldt afbud til møder.
- **§ 70 opfølgning på anbringelsessager:** Fristoverholdelsesprocenten har udviklet sig positivt i 2020, om end den er lavere sammenholdt med 2019. Udviklingen vurderes at skyldes, at ICS-metodens opbygning på opfølgningen af handleplanen i højere grad minder om den tidligere anvendte metode, og at denne del af DUBU derfor har vist sig at lettere at implementere.

Der tages forbehold for eventuelle unøjagtigheder i data grundet overgangen fra CSC Social til DUBU. **Kilde:** Data er trukket i DUBU i februar 2021. * Sagsfristoverholdelsesprocenten for BBU er udregnet p.b.a. de paragraffer, som fremgår af diagrammerne. Dette vurderes ikke at have betydning for det overordnede billede.

Diagram 16: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BBU



LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 16

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.

Status på Socialtilsynet

Resultat: For alle tre borgercentre gælder det, at de tilsyn, som Socialtilsynet har foretaget i 2020, har været forkortet og af mere begrænset karakter som følge af covid-19. Nogle tilsyn er blevet gennemført enten helt eller delvist digitalt. Til generel orientering er Socialtilsynet begyndt at føre tilsyn, der har fokus på et begrænset antal af de syv temaer i kvalitetsmodellen, og tilsynsrapporten indeholder kun bedømmelse og scoringer af disse temaer.

Et tilbud under Borgercenter Voksne har fået fire påbud samt skærpet tilsyn, mens to tilbud under Borgercenter Børn og Unge har fået påbud i 2020.

Vurdering: Kirkens Korshær Hillerødgade (KKH), det selvejende tilbud under Borgercenter Voksne, har i 2020 fået fire påbud og skærpet tilsyn. Første påbud blev givet i august 2020 og handlede om utilstrækkelig rengøring. Påbuddet blev ophævet primo september 2020, hvorefter yderligere tre påbud blev givet sammen med et skærpet tilsyn. Der er tilført midler svarende til 5 årsværk for at sikre kapaciteten på tilbuddet.

De to døgninstitutioner under Borgercenter Børn og Unge, som har fået påbud er Nexus og Villa Kokkedal. Nexus fik påbud om ophør af tv-overvågning på den åbne del af institutionen, ligesom de øvrige af landets delvis lukkede afdelinger. Påbuddet er efter aftale med Socialtilsynet påklaget til Ankestyrelsen med henblik på afklaring af retstilstanden. Påbuddet efterleveres i den mellemliggende periode. Villa Kokkedal fik ultimo maj påbud om udarbejdelse af en handleplan ift. personalegennemstrømning, implementering af behandlingsstrategi samt forebyggelse og håndtering af magtanvendelser. Påbuddet blev ophævet primo juli efter fremsendt handleplan.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 4
Tabellen viser en oversigt over antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn fra Socialtilsynet i 2020 fordelt på tilbud under borgercentre.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 5
Tabellen viser antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget enten påbud eller skærpet tilsyn fra 2018 til 2020.

Tabel 4: Antal tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet i 2020

Borgercenter	Antal af Socialforvaltningens tilbud, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet
Borgercenter Voksne	52
Borgercenter Børn og Unge	17
Borgercenter Handicap	32
I alt	101

Tabel 5: Antal tilbud med påbud og/eller skærpet tilsyn

Borgercenter	2018	2019	2020
Borgercenter Voksne	0	1	1
Borgercenter Børn og Unge	0	0	2
Borgercenter Handicap	0	4	0
I alt	0	5	3

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

Status på sundhedsfaglige tilsyn

Resultat: I perioden 1. januar 2020 til 31. december 2020 har Styrelsen for Patientsikkerhed gennemført tre planlagte sundhedsfaglige tilsynsbesøg i Socialforvaltningen. Et i Borgercenter Handicap, et i Borgercenter Voksne og et i Borgercenter Børn og Unge. Grundet covid-19 har Styrelsen for Patientsikkerhed ikke foretaget tilsynsbesøg fra marts til december 2020.

Vurdering: De tre tilbud, der modtog tilsynsbesøg inden marts 2020, har alle fået vurderingen 'Mindre problemer af betydning for patientsikkerhed' af Styrelsen for Patientsikkerhed. Det fremgår af tilsynsrapporterne, at det generelle indtryk var, at tilbuddene levede op til lovgivningens krav, og at tilbuddene ville være i stand til at rette op på de anførte problemer ud fra den rådgivning, der blev givet ved tilsynene.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 17

Diagrammet viser antallet af sundhedsfaglige tilsynsbesøg i perioden 01.01.20 - 31.12.20 fordelt på arbejdspladser 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: Data stammer fra Sundhedsenheden, februar 2021

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 18

Diagrammet viser en sammenstilling af de målepunkter, der ikke er opfyldt, på tværs af alle tilsynsbesøg. Det vil sige de opmærksomhedspunkter, som var årsag til, at tilbuddene blev placeret i kategori 1.

Diagram 17: Sundhedsfaglige tilsyn 2020

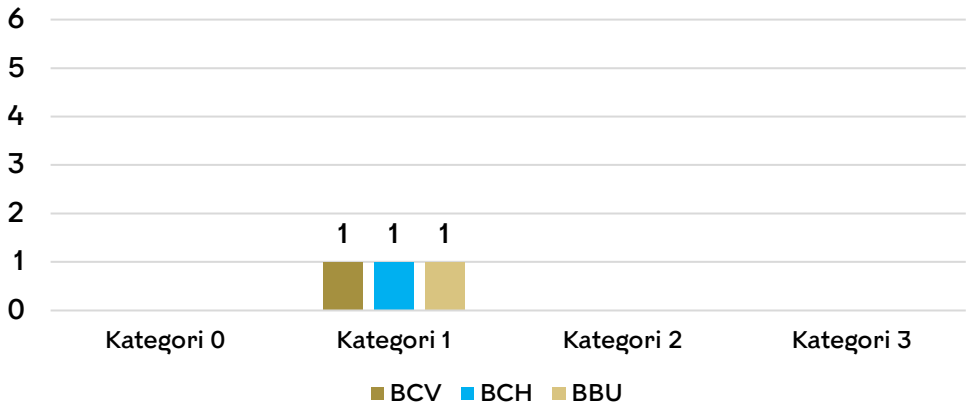
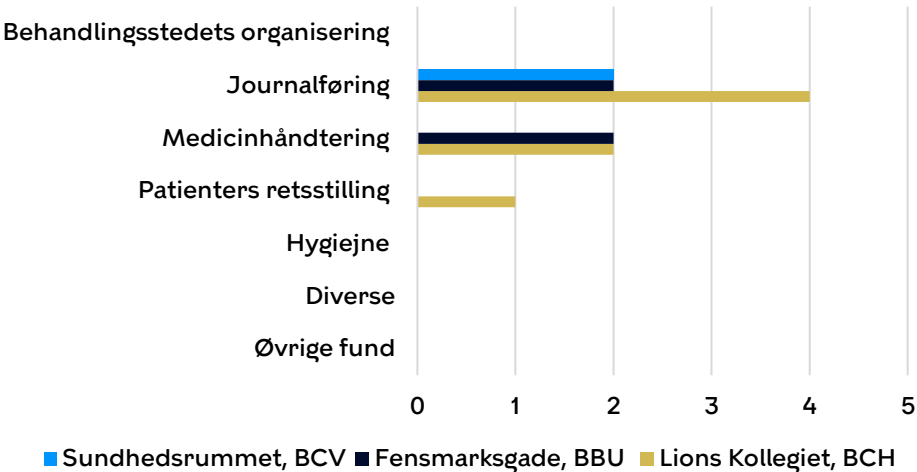


Diagram 18: Målepunkter, der ikke er opfyldt



Anbringelser i Borgercenter Børn og Unge

Resultat: Anbringelsesfrekvensen (antallet af anbringelser pr. 1.000 indbyggere) er faldet fra 4,9 i 2019 til 4,7 i 2020.

Vurdering: Fra 2015 til 2019 er der sket et fald i antallet af anbringelser på ca. 1,8 pct. årligt, hvilket også har betydet en faldende anbringelsesfrekvens. Faldet i anbringelser skyldes dels en faglig omstilling – Tæt på Familien – med en styrkelse af de forebyggende og hjemmebaserede indsatser frem for anbringelser udenfor hjemmet, og dels at Borgercenter Børn og Unge har skullet yde støtte til flere udsatte børn og unge indenfor et faldende budget. Tendensen er fortsat ind i 2020 dog med et mindre fald end tidligere. Der skal her gøres opmærksom på, at anbringelsesfrekvensen påvirkes af to faktorer; antallet af anbringelser samt børnetallet i København.

Bemærkninger: I Budgetaftalen for 2021 blev der afsat 24,8 mio. kr. i 2021 stigende til 61,3 mio. kr. i 2024 til forebyggende foranstaltninger og anbringelser, så niveauet af indsatser kan fastholdes på 2019-niveau.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 6

Tabel 8 viser anbringelsesfrekvensen og antallet af anbringelser i BBU. Anbringelsesfrekvensen udregnes *Antal anbringelser/Antal personer, 0-22 år)*1000*.

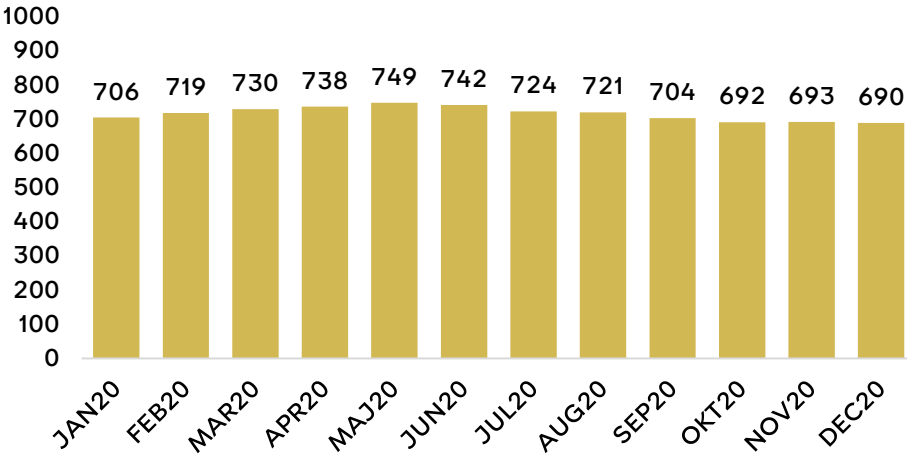
LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 19:

Diagram X viser antallet af anbringelser af socialt udsatte fra 0-22 år i helmånedspersoner.

Tabel 6: Anbringelsesfrekvens og anbringelser i BBU*

Årstal	Anbringelsesfrekvens	Anbringelser i alt (helårspersoner)
2018	5,3	809
2019	4,9	755
2020	4,7	728

Diagram 19 Antal anbringelser socialt udsatte, 0-22 år (helmånedspersoner)*



Kilde: DUBU, 6-by nøgletal og Danmarks Statistiks befolkningsstatistik.
*Tallene er opgjort efter 6-by metoden, dvs. inkl. anbringelser, hvor Københavns Kommune har betalingsansvar i andre kommuner.

Status på hjemmeplejeområdet - kvalitetsmål

Socialudvalget vedtog i september 2016 fire kvalitetsmål for hjemmeplejeområdet i Socialforvaltningen, og at afrapportering på de fire kvalitetsmål sker som led i ledelsesinformation til Socialudvalget.

Borgercenter Hjemmepleje, der siden er lagt sammen med Borgercenter Voksne, overgik pr. 9. marts 2020 til nyt omsorgssystem, CURA. Implementeringen af CURA har overordnet været vellykket. Borgercentret befinder sig dog fortsat i en udviklingssituation omkring ledelsesinformation på basis af CURA. Ift. kvalitetsmål 1-3 har overgangen medført, at borgercenteret for nuværende ikke som vanligt kan trække de relevante data.

Som det fremgår af tabel 7 er aflysningsprocenten for personligpleje og praktisk hjælp på hhv. 6,3 % og 6,9 %. Det skal hertil bemærkes, at ydelser i CURA registreres som aflyste, selvom der ydes et erstatningsbesøg. Det er således usikkert, hvorvidt det nuværende datatræk retvisende kan vise, hvorvidt der er tale om overholdelse af fastsatte mål eller ej.

Til brug for fremtidig afrapportering arbejder Socialforvaltningen på muligheder for relevant datatræk i CURA ift. kvalitetsmål 1-3 og retvisende opgørelsesmetode ift. kvalitetsmål 4.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 7

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.

Kilde: Den Sociale Hjemmepleje

Tabel 7: Afrapportering af kvalitetsmål for 2018, 2019 og 1. halvår af 2020

Kvalitetsmål	Mål	Resultat 2018	Resultat 2019	Resultat 2020
1. Fast kontaktperson hos leverandøren	> 85 %	70,5 %	69,0 %	-
2. Fast kontaktperson hos hjemmeplejevisitationen	> 98 %	86,9 %	77,3 %	-
3. Tilstræbe få forskellige medarbejdere i hjemmet	> 66 %	Dag: 60,0 % Aften: 62,4 %	Dag: 60,7 % Aften: 64,8 %	-
4. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren	> 98 %	Personlig pleje: 100 % Praktisk hjælp: 100 %	Personlig pleje: 100 % Praktisk hjælp: 100 %	Personlig pleje: 93,7 % Praktisk hjælp: 93,1 %

Status på hjemmeplejeområdet - tilsyn

Konsulentvirksomheden BDO er tilsynsførende med den Sociale Hjemmepleje og foretager som led heri ét årligt tilsyn med både den kommunale leverandør og de to sideordnede private leverandører, Hjemmehjælpen A/S og Attendo. Tilsynet indebærer gennemgang af dokumentation, interview med ledelse og medarbejdere samt tilsynsbesøg hos borgere. Socialforvaltningen modtager efter tilsynet en tilsynsrapport med helhedsvurderinger for hvert hjemmeplejecenter.

Resultat: Som det fremgår af tabel 8 er tre ud af fire tilsyn endt med "2. Godt og tilfredsstillende". Hjemmesygeplejen i Hjemmeplejecenter Syd har dog modtaget vurderingen "3. Mindre tilfredsstillende". Socialforvaltningens opfølgende arbejde med tilsynsresultaterne indebærer bl.a. udarbejdelse af handleplan for håndtering af de forhold og anbefalinger, som BDO fremhæver i tilsynsrapport for hjemmesygeplejen i Hjemmeplejecenter Syd.

Ift. de private leverandører skal det bemærkes, at Styrelsen for Patientsikkerhed i marts 2021 har vurderet, at der samlet set er kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden hos Hjemmehjælpen A/S. Socialforvaltningen afventer resultat af opfølgende tilsyn medio april 2021. Socialudvalget er orienteret om sagen den 9. april 2021.

Vurdering: Det er vurderingen, at den samlede tilsynsvurdering for de kommunale leverandører i 2020 bekræfter den positive udvikling i indsatsen for at stabilisere driften og fastholde kvaliteten af de borgerrettede ydelser. Socialudvalget blev orienteret om den positive udvikling i sagen *Status på stabilisering af hjemmeplejen i Borgercenter Voksne, marts 2021* den 17. marts 2021.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 8 OG 9

Tabellerne viser helhedsvurderinger af den Sociale Hjemmepleje. I tilsynsrapporten skelnes mellem fem kategorier, 1) Særdeles tilfredsstillende, 2) Godt og tilfredsstillende, 3) Mindre tilfredsstillende, 4) Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for borgernes helbred og autonomi og 5) Alvorlig kritik.

Kilde: Den Sociale Hjemmepleje

Tabel 8: Tilsyn med kommunale leverandører 2020

	Hjemmeplejen	Hjemmesygeplejen
Hjemmepleje center Syd	2. Godt og tilfredsstillende	3. Mindre tilfredsstillende
Hjemmepleje center Nord	2. Godt og tilfredsstillende	2. Godt og tilfredsstillende

Tabel 9: Tilsyn med private leverandører 2020

HjemmeHjælpen A/S	2. Godt og tilfredsstillende
Attendo	1. Særdeles tilfredsstillende

Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager

Resultat: Socialforvaltningen modtog i 2020 i alt 1.375 realitetsklager (klager over selve afgørelsen). I 2019 var der tale om 1.618 realitetsklager, dvs. der er sket et fald fra 2019 til 2020 på ca. 15 %. I 2020 var andelen af formalitetsklager ift. antal afgørelser i BCH og BCV på hhv. 4 og 3 %. . Tallet kan endnu ikke opgøres for BBU.

I ca. 63 % af realitetsklagerne har Borgercenter Handicap og Borgercenter Voksne* fastholdt afgørelsen. Borgerne har i ca. 21 % af sagerne fået helt eller delvist medhold i klagen af borgercentrene. Når borgercentrene fastholder afgørelsen, eller borgerne får delvist medhold i klagen, sendes klagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen. I ca. 10 % er udfaldet af klagerne enten registreret som "andet", "bortfald", "for sent indgivet" og "ny afgørelse, fasthold afslag". I de resterende 7 % af realitetsklagerne er udfaldet ikke registreret i fagsystemet.

Udvalget vil blive orienteret om Ankestyrelsens omgørelsesprocenter i sagen *Danmarkskortet omgørelsesprocenter på socialområdet for 2020* på SUD-møde, når Danmarkskortet for 2020 bliver offentliggjort. Omgørelsesprocenten i 2020 var for socialområdet 32 %, mens den var 37 % på børnehandicapområdet og 38 % på voksenhandicapområdet.

Vurdering: Socialforvaltningen arbejder løbende med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af realitetsklager f.eks. opnormering af antal sagsbehandlere, bedre dialog med borgere via metoden Styrket Borgerkontakt og styrkelse af læringskulturen vha. refleksionsredskabet MiniFOKUS mv. Samtidig monitoreres data løbende af forvaltningens ledelse med fokus på, om der er behov for tværgående indsatser.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 20
Diagrammet viser en oversigt over udviklingen i andelen af realitetsklager set ift. antallet af afgørelser i BCH og BCV (ekskl. BHJ). Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt at lave opgørelsen for BBU.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 21 TABEL 10
Diagrammet viser en oversigt over udviklingen af realitetsklager på myndighedsområdet. Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgercentre.

Diagram 20: Andel realitetsklager ift. antal afgørelser**

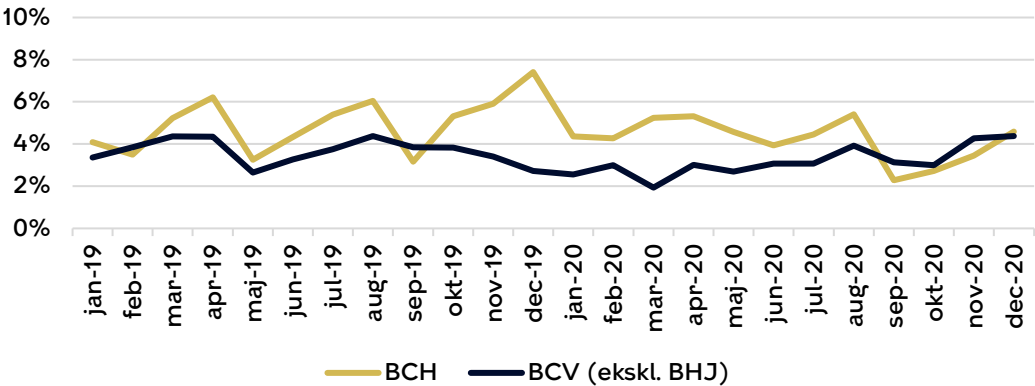
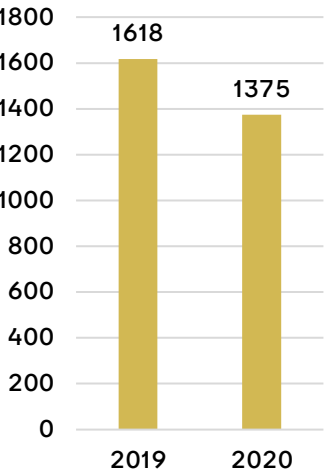


Diagram 21: Realitetsklager



Tabel 10 Antal klager fordelt mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for hele 2020***

Borgercentre	Realitetsklager
Borgercenter Børn og Unge	270
Borgercenter Handicap	616
Borgercenter Voksne - ekskl. hjemmeplejedelen	452
Borgercenter Voksne - kun hjemmeplejedelen	36

Kilde: Data er trukket fra SOFLIS og SOFEDW den 2. marts 2021. Der er en lille forskel i 2019-tallene ift. Socialudvalgets Ledelsesinformation for 2019 og nuværende datatræk. ***Tabel 10 summerer kun til 1.374, da én realitetsklage ikke er registreret under et borgercenter.

Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager

Resultat: Socialforvaltningen modtog i 2020 i alt 610 formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen). I 2019 var der tale om 645 formalitetsklager, dvs. et fald fra 2019 til 2020 på ca. 5 %. I 2020 var andelen af formalitetsklager ift. antal afgørelser 1 % i både BCH og BCV. Tallet kan ikke opgøres for BBU.

I ca. 29 % af formalitetsklagerne har borgeren ikke fået medhold i deres klager af BCH OG BCV*. I ca. 34 % af tilfældene har borgercentrene givet borgeren helt eller delvist medhold i deres klage. I ca. 20 % er udfaldet af klagerne enten registreret som "andet" eller "bortfald". I de resterende 17 % af formalitetsklagerne er udfaldet ikke registreret i fagsystemet.

Vurdering: Socialforvaltningen arbejder løbende med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af formalitetsklager, f.eks. opnormering af antal sagsbehandlere, bedre dialog med borgere via metoden Styrket Borgerkontakt og styrkelse af læringskulturen vha. refleksionsredskabet MiniFOKUS, mv.

Forvaltningen arbejder aktuelt med et projekt om servicekultur, hvor der er fokus på borgerperspektivet i mødet med borgerne og deres oplevelse af forvaltningen. Borgerne skal ikke vente unødigt lang tid på 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 er afsat midler i budget 2021 til flere sagsbehandlere, kompetenceudvikling og ansættelse af borgermødespecialister i borgercentrene i perioden 2021-2024.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 22

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen i andelen af formalitetsklager set ift. antallet af afgørelser i BCH og BCV (ekskl. BHJ). Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt at lave opgørelsen for BBU.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 23 TABEL 11

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen af formalitetsklager på myndighedsområdet. Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgercentre.

Diagram 22: Andel formalitetsklager ift. antal afgørelser**

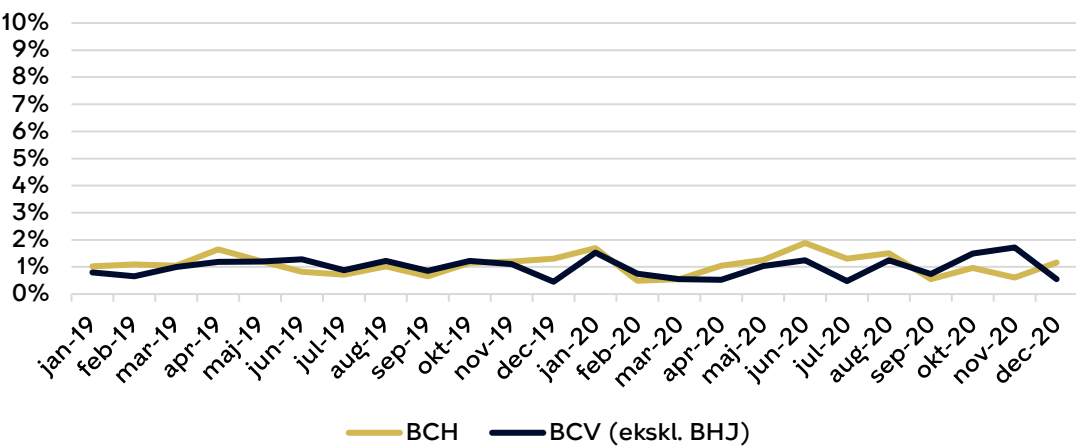
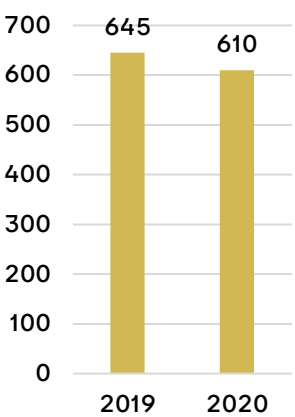


Diagram 23: Formalitetsklager



Tabel 11: Antal klager fordelt mellem forvaltningens borgercenterenheder for hele 2020***

Borgercentre	Formalitetsklager
Borgercenter Børn og Unge	271
Borgercenter Handicap	156
Borgercenter Voksne - ekskl. hjemmeplejedelen	144
Borgercenter Voksne - kun hjemmeplejedelen	33

*OBS: Udfaldet af klagerne dækker kun over BCV (inkl. hjemmeplejedelen) og BCH. Det skyldes BBU's overgang fra CSC Social til DUBU.

**Andel af realitetsklager ift. antal afgørelser udregnes ved antallet af realitetsklager i BC/antallet af afgørelser. Det er kun muligt at udregne andelen for BCV (ekskl. BHJ) og BCH.

Kilde: Data er trukket fra SOFLIS og SOFEDW den 2. marts 2021. Der er en lille forskel i 2019-tallene ift. Socialudvalgets Ledelsesinformation for 2019 og nuværende datatræk. ***Tabel 11 summerer kun til 604, da seks formalitetsklager ikke er registreret under et borgercenter.

Trivselsundersøgelsen 2021

Resultat: Trivselsundersøgelsen 2021 har en høj svarprocent på 90 pct., og generelt set giver Socialforvaltningens medarbejdere udtryk for både høj motivation og stort engagement. Medarbejderne er generelt stolte af deres arbejdsplads og oplever i høj grad, at deres arbejdsopgaver er meningsfulde, og at de er tilfredse med kvaliteten af det arbejde, de udfører. Temagennemsnittet på Trivsel og motivation ligger højt (5,7) og derudover ses høje scorere på Nærmeste leder (5,7) og Indhold i arbejdet (5,9). Disse tre korrelerer med høj trivsel. Ift. krænkende adfærd er der sket et fald i andelen af medarbejdere, der har været udsat for vold, trusler om vold, og seksuelle krænkelser, mens der er sket en lille stigning i andelen af medarbejdere, der oplever mobning, chikane eller krænkende adfærd.

Vurdering: Trivselsundersøgelsen 2021 indikerer øget trivsel ift. undersøgelsen i 2019 og resultatet vurderes samlet at være rigtig godt. Nedbringelse af krænkende adfærd er et vigtigt fokusområde for forvaltningen, og der vil derfor fortsat være fokus på dette i opfølgningen på trivselsundersøgelsen.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 12

Oversigt over forvaltningens gennemsnitlige score på de ti temaer i Trivselsundersøgelsen, tallene i parentes angiver udviklingen siden seneste trivselsundersøgelse i 2019.

Svarskalaen går fra 1-7, hvor: 1="Slet ikke" og 7="I meget høj grad", 0="Ved ikke"

Kilde: Data fra Trivselsundersøgelsen 2021. Bearbejdet af Kontoret for Organisationsudvikling

Tabel 12: Oversigt over temagennemsnit samt historisk udvikling på SOF- og KK-niveau

	Socialforvaltningen	Københavns Kommune
Trivsel og motivation	5,7 (0,2)	5,7 (0,1)
Indhold i arbejdet	5,9 (0,2)	5,8 (0,1)
Arbejdsfællesskaber (nyt)	5,5 (0,0)	5,6 (0,0)
Indflydelse	5,0 (0,2)	5,0 (0,2)
Nærmeste leder	5,7 (0,2)	5,7 (0,1)
Ledelsen	5,8 (0,3)	5,8 (0,2)
Læring og udvikling	5,8 (0,3)	5,5 (0,0)
Håndtering af krav i arbejdet	5,7 (0,1)	5,6 (0,1)
Fysisk arbejdsmiljø	4,8 (0,3)	4,9 (0,2)
Sundhedsfremme	4,9 (0,3)	4,8 (0,1)