



KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen

Adm. direktør

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

7. april 2017

Sagsnr.
2017-0064200

Dokumentnr.
2017-0064200-8

Socialforvaltningens tilbagemelding på henvendelse til whistleblowerordning, j. nr. 30335 om socialpædagogisk bistand

Borgerrådgiveren har i brev af 19. januar 2017 videresendt oplysninger til Socialforvaltningen om en anonym henvendelse (j. nr. 30335) til Folketingets Ombudsmand med oplysninger om Københavns Kommunes administration af servicelovens § 85 om socialpædagogisk bistand til psykisk syge. Folketingets Ombudsmand har videresendt oplysningerne til Borgerrådgiveren, som har anmodet om at blive underrettet om sagens udfald, når forvaltningen har undersøgt sagen.

Det anføres af whistlebloweren, at:

- Sagsbehandlingstiden i disse sager er stærkt stigende (og har været det igennem det seneste års tid), således at der i praksis kan gå op til 1½ år fra, afgørelsen om § 85-støtte træffes og indtil, afgørelsen effektueres. I nogle tilfælde, oplyser whistlebloweren, når borgerne at komme på institution (psykiatrisk afdeling eller botilbud efter servicelovens §§ 107 eller 108), inden de får § 85-støtte.
- At der er udstedt en intern instruks i Københavns Kommune, hvorefter kommunen fra 2017 bevilger § 85-støtte i en forudsat fastsat periode på 3 eller 6 måneder og kun helt undtagelsesvist længere end dette. Kommunens praksis har indtil 2017 været, at der ikke på forhånd blev fastsat en tidsmæssig afgrænsning af bevillingerne, men at kommunen løbende fulgte op på dem.

Socialforvaltningens bemærkninger

Det er Borgercenter Voksne, der visiterer og leverer socialpædagogisk støtte i eget hjem efter servicelovens § 85 til psykisk syge. Psykiatrienheden varetager myndighedsopgaven og træffer på baggrund af VUM-udredning afgørelse i sagerne. De fire lokalt forankrede socialpsykiatriske centerfællesskaber leverer støtten til borgeren i eget hjem.

Praksis i Københavns Kommune har været således, at borgere fik tilbud om støtte i egen bolig eller i et bofællesskab, hvis borgeren havde et mindre støttebehov. Hvis støttebehovet var lidt større, blev borgeren visiteret til et botilbud.

Direktionen

Rådhuset
1599 København V.

Telefon
33 66 33 66

Direkte telefon
33 66 24 55

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

www.kk.dk

Københavns Kommune har på botilbudsområdet (servicelovens §§ 107 og 108) 75 % flere pladser pr. 1.000 indbygger, end andre kommuner, hvis der sammenlignes med 6-byerne. Botilbud har således udgjort en større del af den samlede socialpsykiatriske indsats i Københavns Kommune end i andre kommuner, mens støtte i eget hjem (servicelovens § 85) har udgjort en mindre.

Psykatriområdet er i disse år under udvikling i hele landet. Dels på grund af en generel vækst i antallet af borgere, der skal have et tilbud fra kommunen, og dels ved, at antallet af borgere med komplekse problemstillinger og evt. med behandlingsdom er stigende og derfor kræver særligt mange ressourcer.

Socialforvaltningen har derfor de senere år arbejdet på en omlægning fra botilbud efter §§ 107 og 108 til udflytning i egen bolig med støtte efter § 85 for de borgere, som forvaltningen vurderer hensigtsmæssigt kan bo i egen bolig. Samtidig specialiseres indsatsen på botilbuddene. Denne omlægning er motiveret dels af et ønske om rehabilitering for de borgere, der har potentialet for det, samtidig med, at der er en stigende gruppe borgere med sindslidelser, der har behov for støtte. Der kan bl.a. henvises til temadrøftelse om psykiatriområdet i Socialudvalget den 15. august 2012.

Omlægningen betyder, at der flyttes ressourcer – fra omlagte §§ 107 og 108 botilbudspladser - til en bydækkende enhed, der leverer § 85-støtte til de borgere, som kan klare at bo i egen bolig. Tidligere ville nogle af disse borgere være blevet henvist til et botilbud. Konsekvensen af denne omlægning er, at der er en mere sammensat gruppe af borgere i egen bolig, som modtager § 85 støtte, og at nogle af borgerne har behov for flere støttetimer end borgere i egen bolig tidligere havde. Forvaltningen har ikke fuldt ud været i stand til at imødekomme denne øgede efterspørgsel.

Vedr. udsagnet om, at ventetiden er stærkt stigende

Det anføres i henvendelse fra whistleblower, at ventetiden for borgere, der er visiteret til § 85-støtte, er stærkt stigende, og at der i praksis kan gå op til 1½ år fra afgørelsen om § 85-støtte træffes, og indtil afgørelsen effektueres.

På foranledning af Borgerrådgiverens henvendelse er Socialforvaltningen blevet opmærksom på, at omfanget af ventende borgere og de aktuelle ventetider ikke er forenelige med forvaltningens forsyningsforpligtelse. Det fremgår, at der i februar 2017 aktuelt var 151 borgere, der ventede på § 85-støtte. De aktuelt ventende borgere fordelte sig med følgende antal og ventetider:

| Februar 2017 | Under en måned | 1-3 mdr. | 4-6 mdr. | 6-9 mdr. | 10-12 mdr. | > 1 år | I alt |
|---------------------------------|----------------|----------|----------|----------|------------|--------|-------|
| Aktuelt ventende | 20 | 46 | 38 | 26 | 11 | 10 | 151 |
| Pct. fordeling aktuelt ventende | 13,2 % | 30,5 % | 25,2 % | 17,2 % | 7,3 % | 6,6 % | 100 % |

Det er beklageligt, og Socialforvaltningen har derfor udarbejdet en handleplan. Det er forvaltningens mål, at der fra oktober 2017 ikke længere vil være en venteliste til bevilget § 85-støtte, og at hjælpen herefter som hovedregel iværksættes i umiddelbar forlængelse af afgørelsen. Handleplanen er iværksat for at kunne imødekomme dette, og for at imødekomme borgernes behov i den mellemliggende periode.

Handleplanen vil blive konkretiseret yderligere, herunder med tidsplan, og Socialudvalget vil blive orienteret herom.

De forskellige tiltag i handleplanen har til formål at skabe øget fleksibilitet samt en bedre styring og kapacitetsudnyttelse på området. Handleplanen består af følgende tiltag:

1. Styrket visitation og styring, herunder tydeligere kobling mellem udredning og tildeling, revurdering af visitationsprocedurer, styrket opfølgning og bedre ledelsesinformation.
2. Undersøge mulighederne for effektivisering af indsatsens tilrettelæggelse.
3. Sikre de nødvendige ressourcer til hurtigere afvikling af ventetid på hjælpen. Der vil ske gennem omprioritering inden for Socialforvaltningens eksisterende økonomiske ramme.
4. Indsatser og støttemuligheder for borgere, der aktuelt venter på støtte efter § 85.

Ad 1. Styrket visitation og styring, herunder tydeligere kobling mellem udredning og tildeling, revurdering af visitationsprocedurer, styrket opfølgning og bedre ledelsesinformation

Der blev den 1. januar 2017 indgået en samarbejdsaftale mellem Psykiatrienheden og centerfællesskaberne, der skal sikre, at ressourcerne bruges mest effektivt, og at forvaltningen hurtigt kan justere omfanget af støtten, når borgerens behov ændres. Aftalen tager afsæt i en BUM-model, og bygger på samme princip som VUM-budgetfordelingsmodellen, hvor den samlede faglige VUM-score, som tidligere beskrevet, har betydning for udmåling af støtten set i forhold til timeantal.

Med samarbejdsaftalen får udførercentret mulighed for sammen med borgeren at tilrettelægge støtten på en mere fleksibel måde med henblik på at opnå de opstillede mål, der er fastsat i afgørelsen. Således kan der fx indledes med en mere intensiv støtteindsats, som efterfølgende reduceres i takt med, at borgerens behov ændrer sig. Aftalen indebærer desuden, at der følges op på støttebevillingerne, som udgangspunkt inden for de første 6 måneder. Alt i alt skal det sikre en større fleksibilitet og en bedre udnyttelse af ressourcerne.

For at sikre større ledelsesmæssigt fokus på problemstillingen fremadrettet, er der taget initiativ til løbende ledelsesrapportering samt sikring af et bedre datagrundlag – hvilket der ikke har været hidtil.

Der forventes også en bedre styring, fordeling af ressourcer, samt kapacitetstilpasning fremadrettet, jf. også afsnittet om samarbejdsaftale nedenfor. Dette vil sammen med handleplanens øvrige punkter sikre en mere effektiv tilrettelæggelse af indsatsen.

Ad 2. Undersøge mulighederne for effektivisering af indsatsens tilrettelæggelse

Der er iværksat en proces, som har til formål at undersøge, om man kan tilrettelægge indsatsen, således at den enkelte hjemmevejleder kan tage flere borgere i forløb, end hvad aktuelt er muligt.

Tiltagene vil blandt andet handle om at udbrede eksisterende velfærdsteknologiske løsninger i form af skærbaseret kommunikation med borgerne, samt gruppebaserede forløb. Skærbaseret kommunikation vil spare vejtid, og gruppebaserede forløb vil, foruden at være en bedre ressourceudnyttelse, også give mulighed for at arbejde med borgernes sociale kompetencer og netværksdimension.

Herudover vil der blive set på, hvordan arbejdstiden kan optimeres ved bedre planlægning af besøg, hvorved transporttid for medarbejderne kan reduceres.

Ad 3. Sikre de nødvendige ressourcer til hurtigere afvikling af ventetid på hjælpen

Med henblik på at sikre en tilstrækkelig hurtig afvikling af den aktuelle ventetid, vil området blive tilført ekstra ressourcer gennem omprioritering inden for Socialforvaltningens eksisterende økonomiske ramme.

Ad 4. Indsatser og støttemuligheder for borgere, der aktuelt venter på støtte efter § 85

Som led i at tilgodese borgers støttebehov i perioden fra myndigheds tildeling af ydelsen, til centerfællesskabets iværksættelse af støtten, har Borgercenter Voksne indarbejdet følgende støttemuligheder for borgeren i forbindelse med bevilling i overgangsperioden frem mod oktober 2017:

- Når sagsbehandler vurderer, at der i den konkrete sag er forhold, der betyder, at den samlede - eller dele af støtten (fx enkelte støttemål) - bør iværksættes med det samme, anmoder psykiatrienheden det udførende center om særligt at have fokus på en hurtig iværksættelse af denne sag.
- Det overvejes, om borgeren kan få tilknyttet en støttekontaktperson, jf. servicelovens § 99, indtil selve hjemmevejlederstøtten iværksættes, eller om det er muligt at overflytte denne medarbejderressource til at udføre hjemmevejlederstøtte efter servicelovens § 85.

I forbindelse med, at der træffes afgørelse om at tildele socialpædagogisk støtte i eget hjem, vejledes borger endvidere om alternative og supplerende støttemuligheder:

- Borger kan - evt. ledsaget af kontaktperson - komme på en af kommunens mange væresteder, hvor der tilbydes økonomisk rådgivning, brevåbning, individuelle samtaler, telefonisk kontakt til jobcenter, til læge og lignende.
- Borger har mulighed for at komme i Psykiatrienhedens modtagelse, når det alene handler om hjælp til at få åbnet post, herunder forståelse af indhold i brevene. Der forefindes borger-PC i modtagelsen, hvor der tillige tilbydes hjælp til e-post, ansøgningsskemaer og lignende.
- Borger har mulighed for at kontakte akuttilbuddet i Griffenfeldsgade, hvor der kan rettes henvendelse til en hjemmevejleder døgnet rundt. Her har borgeren mulighed for at få en snak om sin situation. I tilfælde hvor borgeren har det meget dårligt, er der mulighed for at få ophold i akuttilbuddet i en kortere periode.
- Borger kan ligeledes henvende sig for råd og vejledning i det nyetablerede Huset for Psykisk Sundhed. Tilbuddet er etableret i samarbejde med Region Hovedstaden og har til formål, at sikre en koordineret indsats imellem Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Sundhedsforvaltningen samt Region Hovedstaden.
- Borger orienteres om at kontakte sagsbehandler, hvis der skulle ske ændringer, som har betydning for opstarten af socialpædagogisk støtte

Der vil blive udarbejdet en model for, hvordan der løbende frem mod oktober 2017 kan tages kontakt til borgerne for at drøfte deres aktuelle situation.

Vedr. udsagnet om, at ventetiderne fører til at borgeren kommer på institution i ventetiden

Whistleblower anfører, at de aktuelle ventetider medfører, at borgerne når at komme på institution (psykiatrisk afdeling eller botilbud efter servicelovens §§ 107 eller 108), inden de får § 85-støtte.

Forvaltningen har ikke datagrundlag, der kan afdække, om det skulle være sket. Borgercenter Voksne modtager ikke automatisk oplysninger om, hvornår en borger indlægges på psykiatrisk afdeling, da der her er tale om oplysninger, der ikke automatisk udleveres fra Sundhedsvæsenet. Forvaltningen kan dog ikke udelukke, at der har været borgere, som har været indlagt i den angivne periode.

Forvaltningen er ikke umiddelbart bekendt med, at borgere i stedet har fået tilbudt et botilbud efter servicelovens §§ 107 eller 108, men kan ikke udelukke, at det kan være sket i enkelte tilfælde.

Med udarbejdelse og implementering af handleplanen vil Socialforvaltningen sikre, at dette ikke vil være tilfældet fremadrettet bl.a. ved en løbende opfølgning på borgerens behov.

Vedr. udsagnet om, at § 85-støtten udmåles tidsbegrænset

Whistleblower anfører endvidere, at der er udstedt en intern instruks i Københavns Kommune, hvorefter kommunen fra 2017 bevilger § 85-støtte i en forudsat fastsat periode på 3 eller 6 måneder og kun helt undtagelsesvist længere end dette. Det anføres videre, at kommunens praksis indtil 2017 har været, at der ikke på forhånd blev fastsat en tidsmæssig afgrænsning af bevillingerne, men at kommunen løbende fulgte op på dem.

Det er Socialforvaltningens praksis, at bevilling af socialpædagogisk bistand baseres på en konkret og individuel vurdering af borgerens behov.

Det er korrekt, at der er indgået en ny samarbejdsaftale mellem Psykiatrienheden og Centerfællesskaberne pr. 1. januar 2017, der indeholder tidsbegrænsede afgørelser. Samarbejdsaftalen tager afsæt i en BUM-orienteret model, hvor det er myndigheden, som bestiller opgaven hos udfører.

Foranlediget af henvendelsen fra Borgerrådgiveren præciserer Socialforvaltningen nu samarbejdsaftalen, så der ikke er tvivl om, at hjælpen ydes uden en forhåndsfastsat udløbsdato, men samtidig sikrer løbende og systematisk opfølgning og individuel stillingtagen til borgerens behov. Forvaltningen vil i stedet følge op på de enkelte forløb som udgangspunkt efter 6 måneder (3 eller 12 måneder i særlige tilfælde). Ved opfølgningen kan det herved sikres, at der sker en justering af støttens omfang (op eller ned) alt efter borgerens behov.

Forvaltningen vil samtidig gennemgå de sager, som allerede er blevet behandlet efter samarbejdsaftalens ikrafttræden den 1. januar 2017, og om nødvendigt træffe nye afgørelser i disse sager. Fremadrettet vil der ikke blive truffet afgørelser med forhåndsfastsat udløbsdato, jf. ovenfor.

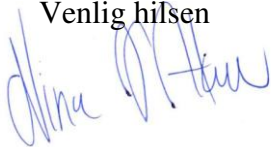
Formålet med samarbejdsaftalen er løbende at sikre, at ressourcerne bruges mest effektivt, og at forvaltningen hurtigt kan justere omfanget af støtten, når borgerens behov ændrer sig. Herved frigives ressourcer til hurtigere at kunne iværksætte støtten til nye borgere. Ønsket om hyppig opfølgning skal ses i sammenhæng med, at støtten kan tilpasses borgerens behov, som løbende udvikler sig.

Formålet med § 85-støtten i forhold til den enkelte borger er generelt at styrke den enkeltes funktionsmuligheder og understøtte borgerens recovery og/eller kompensere for nedsat funktionsevne, hvor den enkelte ikke kan fungere optimalt i dagligdagen eller i relation til omgivelserne. Der bliver oftest arbejdet med et mål af gangen, da borgerne kan have behov for at fokusere på et enkelt mål.

Det kan i forhold til modtagere af socialpædagogisk bistand være vanskeligt at forudsige, hvor meget støtte der er behov for i en periode. Støtten tilrettelægges derfor ud fra den enkeltes borgers motivation og øvrige aktiviteter, således at støtten kan variere indenfor de fastsatte mål.

Socialforvaltningen forventer, at Borgerrådgiveren står for orientering af Folketingets Ombudsmand, jf. Folketingets Ombudsmands ønske herom.

Venlig hilsen



Nina Eg Hansen