





## 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
Anbringelser i BBU	15
Status på socialtilsynet	16
Status på risikobaseret tilsyn af patientsikkerhed	17

## KVALITET I TILBUD & SAGSBEHANDLING

Status på hjemmeplejeområdet	18
Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager	19
Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager	20



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

**Resultat:** I 2019 var den gennemsnitlige belægningsprocent på krisecentrene tæt på 100 %, hvilket er en markant stigning fra 2018. Stigningen i belægningsprocenten for krisecentre er dog behæftet med en vis usikkerhed. Usikkerheden skyldes bl.a. justeringer af normeringer i forbindelse med lukningen af Baltic. Diagram 1.1. viser antallet af belagte pladser på krisecentre i Københavns Kommune. For herbergerne var belægningen 96 % hvilket ligger tæt på niveauet fra 2018.

**Vurdering:** Belægningen på herbergpladserne ligger stabilt på samme niveau 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. Der kan fx gå lang tid, fra en borger er indskrevet på et privat eller udenbys tilbud, til forvaltningen får oplysning om det og kan begynde at handle på borgerens situation. Da to tilbud i 2019 har opsagt deres driftsoverenskomst med kommunen ses i diagram 2 et fald i københavnere på kommunens tilbud og en næsten tilsvarende stigning i antallet af københavnere på privat/udenbys tilbud. Derudover kan forvaltningen ikke selv fastlægge serviceniveau på private og udenbys tilbud.

Diagram 1: Belægning på krisecentre og herberger for 2018 og 2019

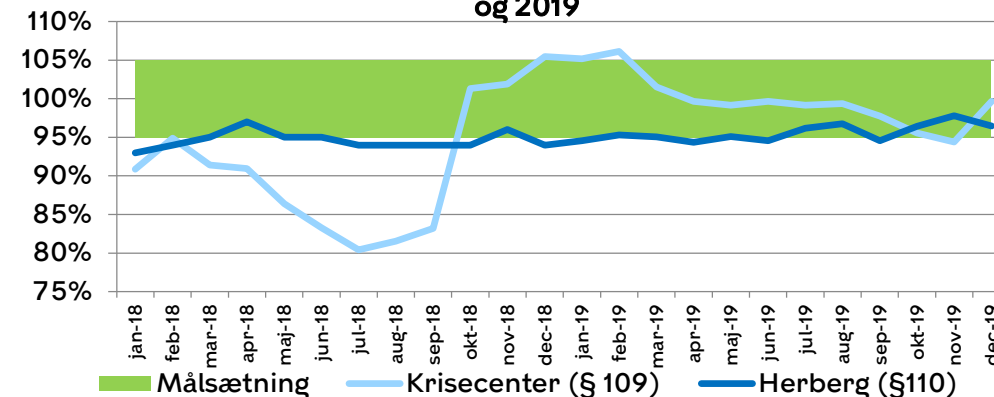


Diagram 1.1: Antal belagte pladser på krisecentre i Københavns Kommune

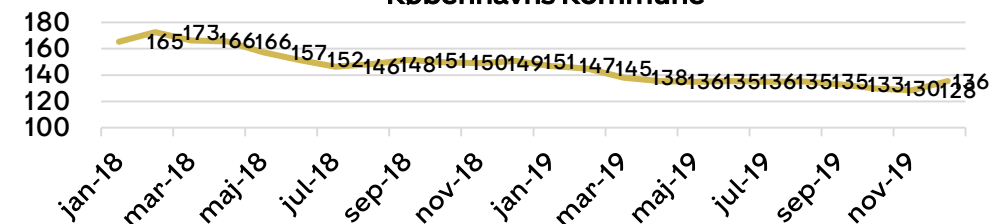
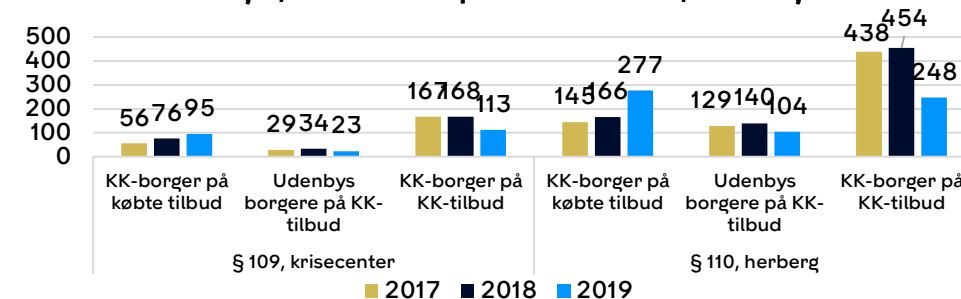


Diagram 2: Opholdsmønsteret på krisecentre og herberger, målt i helårspladser for 2017, 2018 og 2019



### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 1 OG DIAGRAM 1.1

Diagram 1 viser den samlede belægningsprocent for alle københavnske krisecentre og herberger for perioden januar 2018 til udgangen af 2019. Dvs. i hvor høj grad sovepladserne på krisecentrene og herbergerne udnyttes. Den grønne farve illustrerer målsætningen om en belægning mellem 95 - 105 %. Diagram 1.1 viser antallet af belagte pladser på krisecentre for samme periode.

### 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..

**Kilde:** SOFLIS, d. 17. april 2020 (diagram 1) og Borgercenter Voksne (diagram 1.1 og diagram 2). Opgørelserne er lavet på baggrund af indberetninger fra de enkelte tilbud.

## Belægning på natcaféerne

**Resultat:** Den gennemsnitlige belægningsprocent for natcaféerne var 79 % i 2019. Til sammenligning var belægningsprocenten 65 % i 2018. I gennemsnit var der 91 sovende og 164 besøgende på natcaféerne pr. uge i 2019.

**Vurdering:** Socialforvaltningen kunne også i 2019 tilbyde en plads til hjemløse, der henvendte sig med ønske om overnatning. Forvaltningen har ikke været nødsaget til at afvise folk af pladsårsager.

**Bemærkning:** Belægningen på natcaféerne kan ikke nå op på 100 % som følge af, at Mændenes Hjem reelt ikke rummer 30 sovepladser, som er tilbuddets normering. Mændenes Hjem tilbud har karakter af et natværested med et gennemgående højt antal besøgende og et relativt lavt antal sovende, sammenlignet med de øvrige natcaféer. Mændenes Hjem har ikke afvist borgere, der ønskede at overnatte i tilbuddet i 2019.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 3

Diagrammet viser udviklingen for den samlede belægningsprocent på kommunens fire natcaféer. Belægningsprocenten udtrykker i hvor høj grad sovepladserne på natcaféerne benyttes.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 4

Diagrammet viser det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcaféerne i 2019.

Diagram 3: Samlet belægning (antal overnattende) på københavnske natcaféer fordelt på uge i 2017-2019

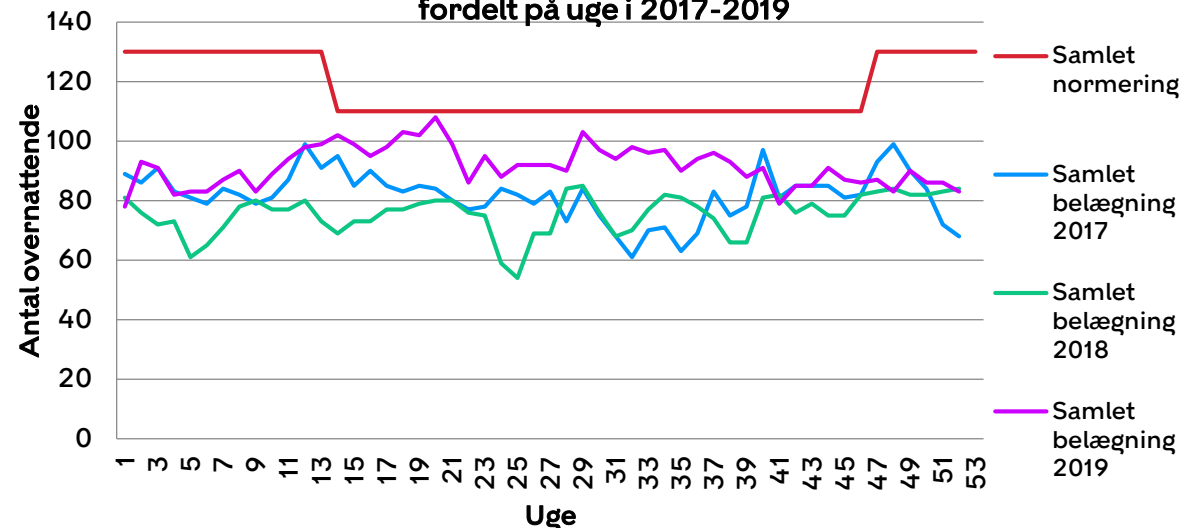
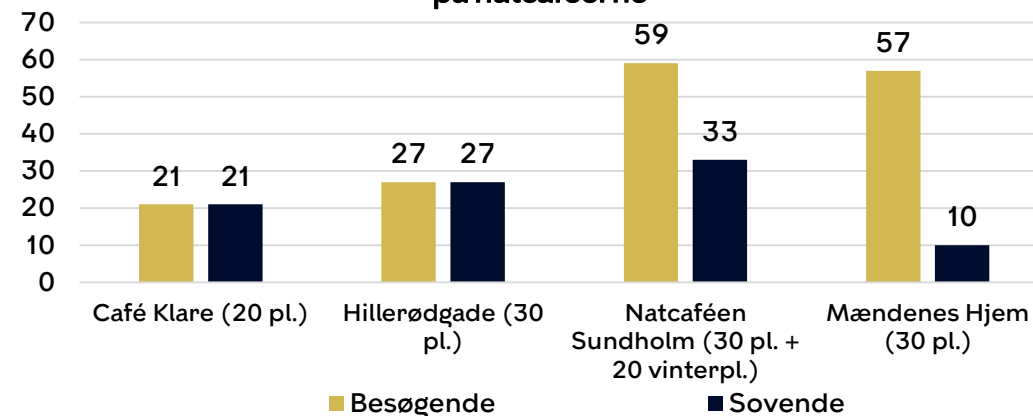


Diagram 4: Det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcaféerne



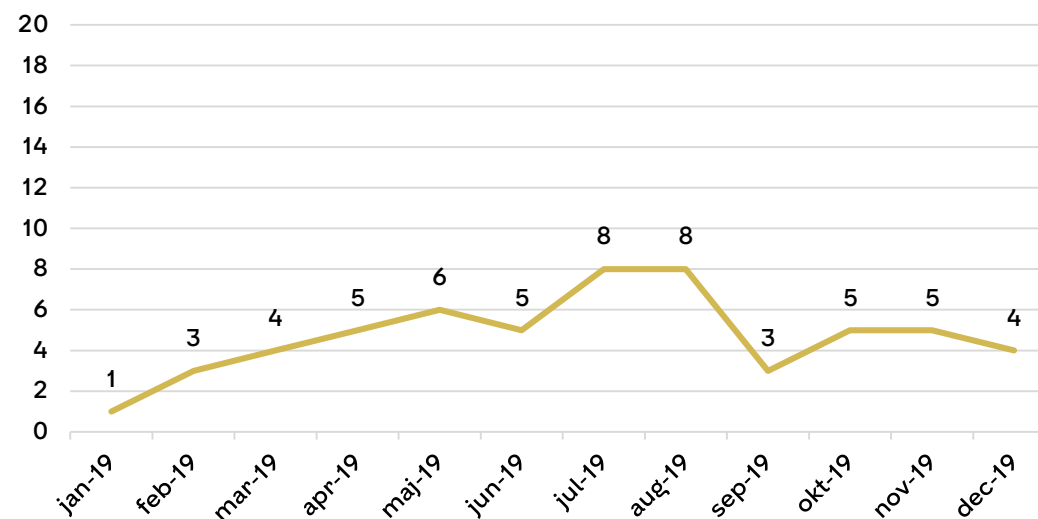
**Kilde:** Opgørelsen er lavet på baggrund af ugentlige indberetninger fra de enkelte tilbud.

## Borgere med handicap på anvisningsliste til et botilbud

**Vurdering:** Efter servicelovens §4 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at sørge for, at der er det nødvendige antal botilbudspladser efter servicelovens §§ 107 og 108 til rådighed for borgere, der opfylder betingelserne for at blive visiteret til sådanne tilbud. Udviklingen i antallet af borgere med ventetid over seks måneder i 2019 skyldes primært et fortsat behov for midlertidige botilbudspladser (§ 107), som i 2019 ikke helt har kunne rummes i den eksisterende kapacitet. Denne udfordring imødegås delvist af, at der i foråret 2020 åbner et nyt § 107-tilbud, som nogen af de ventende borgere er i målgruppen for. Niveaueet for antal ventende er dog markant lavere end i 2018. Borgercenter Handicap har i 2019 løbende arbejdet med at skærpe visitationspraksis til botilbud og øge flowet til egen bolig, så der sikres en bedre balance mellem borgernes behov og eksisterende kapacitet.

**Gennemsnitlig ventetid:** I alt har 19 borgere i 2019 ventet 3 måneder eller mindre på anvisning til et botilbud. Anvisningslisten til botilbud opdateres dog løbende og tallet er derfor med forbehold for de borgere, som i løbet af året skifter status fra at være nettoventende, eksempelvis borgere, som har takket nej til et botilbud, og således er bruttoventende. Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på handicapområdet var i oktober 2019 5,9 måneder. Den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra alle ventende. Borgere, der har ventet mindre end seks måneder, trækker således den gennemsnitlige ventetid ned, hvorfor den ikke kan vise, hvor længe borgere, der har ventet over seks måneder, har ventet. Tallet for den gennemsnitlige ventetid fremgår ikke af diagrammet.

**Diagram 5: Antal borgere med handicap på anvisningsliste 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 fra januar 2019 til og med december 2019. 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 kommunalbestyrelsen forpligtet til at sørge for, at der er det nødvendige antal botilbudspladser efter servicelovens §§ 107 og 108 til rådighed for borgere, der opfylder betingelserne for at blive visiteret til sådanne tilbud. Socialforvaltningen har gennem de seneste år arbejdet med flere konkrete indsatser til nedbringelse af ventelisterne til botilbud, herunder udbygning af kapaciteten på botilbudsområdet og specialiseringen af botilbud. Det er dog ikke i 2019 lykkedes at bringe antallet af ventende over 6 måneder ned på et lavere niveau end i 2018. Det skyldes bl.a., at der i 2019 er blevet lukket/omlagt en række botilbudspladser, hvilket har betydet, at en del af disse pladser er blevet reserveret til interne flytninger. I løbet af 2020 åbner tilbuddet Orienten på psykiatriområdet, som forventes at afhjælpe stigningen i antal ventende. 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 6 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. Det høje antal ventende viser dog et fortsat behov for fokus på specifikke indsatser til nedbringelse af ventelisterne.

**Gennemsnitlig ventetid:** Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på psykiatriområdet var i oktober 2019 9,7 måneder, mens det på udsatteområdet var 9,5 måneder. Den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra alle ventende. Borgere, der har ventet mindre end seks måneder, trækker således den gennemsnitlige ventetid ned, hvorfor det ikke viser, hvor længe borgere, der har ventet over seks måneder, har ventet. Tallene for den gennemsnitlige ventetid fremgår ikke af diagrammerne.

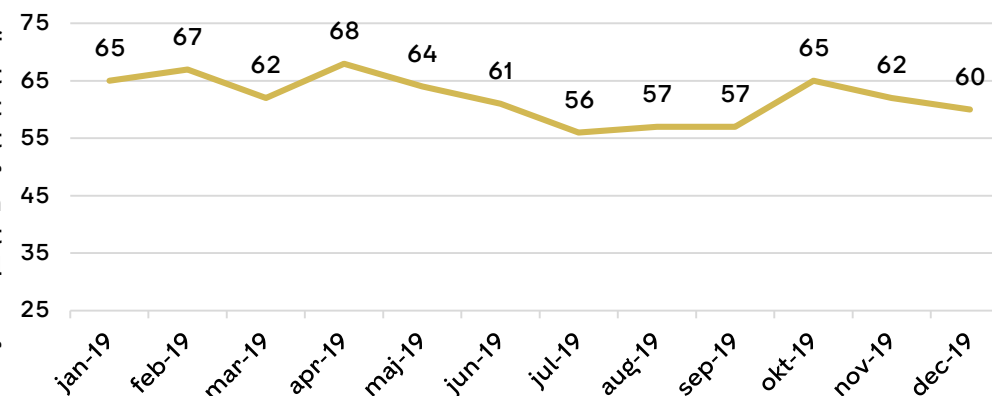
### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 6

Diagrammet viser antallet af borgere på psykiatriområdet, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud fra januar 2019 til og med december 2019. Borgere med sindslidelse venter på tilbud efter servicelovens §§ 107-108 eller almenboliglovens § 105. 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.

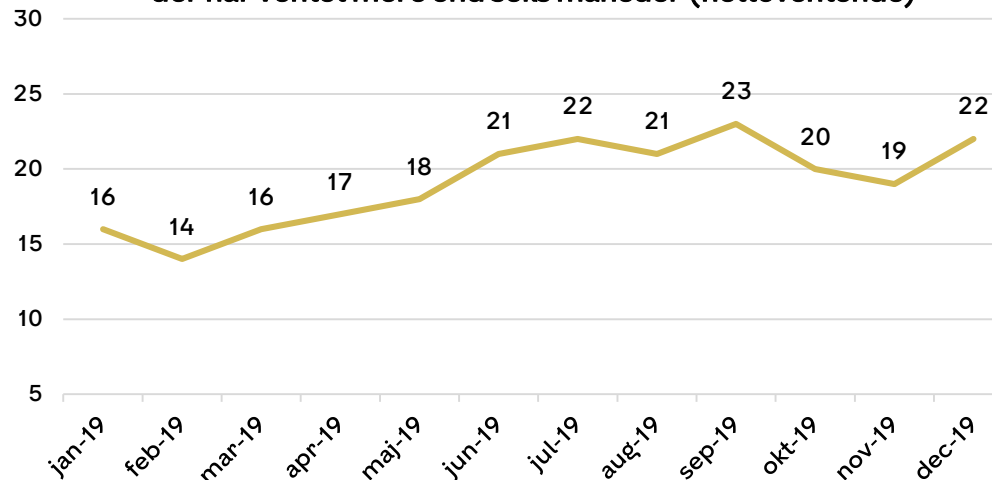
### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 7

Diagrammet viser antallet af udsatte borgere, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud fra januar 2019 til og med december 2019. Udsatte borgere venter på tilbud efter servicelovens §§ 107-108. 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 på psykiatriområdet på venteliste til botilbud, der har ventet mere end seks måneder (nettoventende)**



**Diagram 7: Antal udsatte borgere på venteliste til botilbud, der har ventet mere end seks måneder (nettoventende)**



Kilde: Borgercenter Voksne

## Status på udsættelser

**Resultat:** Fogedretten sendte i alt 1.707 sager til Københavns Kommune med varsling om udsættelse i 2019. 285 udsættelser blev effektueret. Dette svarer til 16,3 % af varslingerne.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 10

Diagrammet viser udviklingen i antallet af udsættelser i Københavns kommune for perioden fra 2011 til 2019.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 11

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 2014 til 2019.

Diagram 10: Antal udsættelser Københavns Kommune

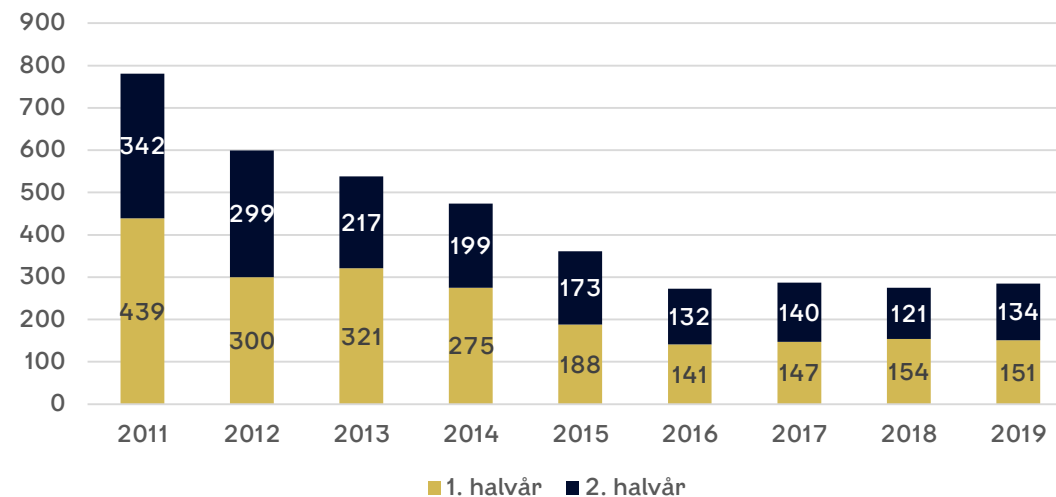
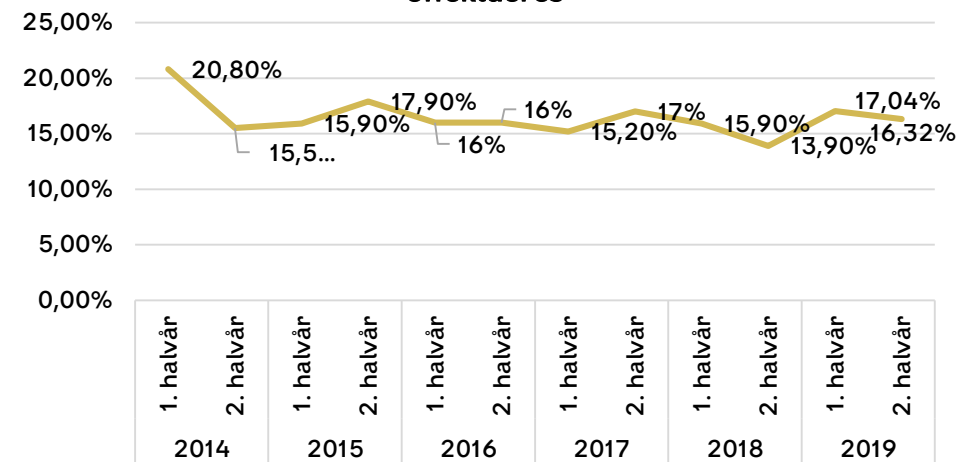


Diagram 11: Andel varslede udsættelser, der effektueres



Kilde: Data stammer fra Domstolsstyrelsen.

## Status på vold og trusler

**Resultat:** Antallet af indberettede hændelser med vold og trusler om vold har i 2. halvår 2019 været faldende og ligger på laveste niveau gennem de seneste 3 år. Dette gælder både for hændelser, hvor der er registreret sygefravær for den skadelidte medarbejder som følge af hændelsen og hændelser uden efterfølgende sygefravær.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 2

Tabellen viser det gennemsnitlige antal af medarbejdere i SOF 2017 til 2019, da antallet af hændelser med vold og trusler, bør ses i lyset af hvor mange medarbejdere, der er i forvaltningen. Det er ikke alle medarbejdere, der bliver udsat for vold og trusler. Jvf. Trivselsundersøgelsen 2019 siger 75-80%, at de ikke er blevet udsat for vold og trusler.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 13 OG 14

Diagrammerne viser indberettede hændelser med vold eller trusler om vold, der hhv. har medført og ikke har medført sygefravær hos medarbejderen for perioden 2016 til 2019.

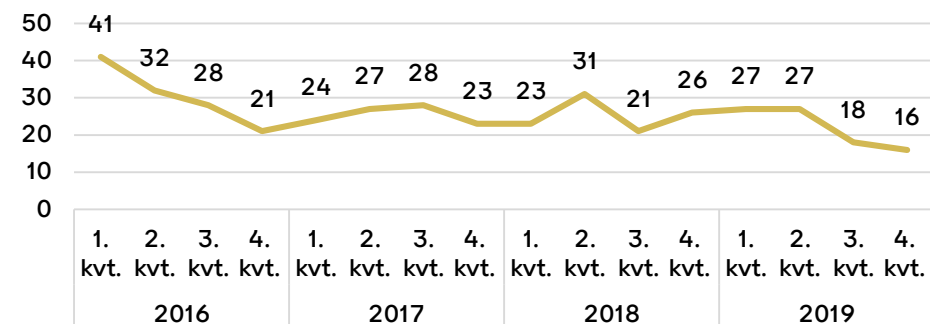
**Kilde:** Data stammer fra Safetynet - trukket februar 2020. I indberetningskemaet er det ikke obligatorisk at indberette om en hændelse karakteriseres som vold eller trusler. Derfor benyttes Arbejdsmiljø Københavns definition, der anvender andre oplysninger fra indberetningen til at vurdere hændelsens karakter. Forskning i arbejdsmiljø viser, at det generelt kun er omkring halvdelen af alle arbejdsulykker, der bliver registreret, og at udsving ofte skyldes forskelle i registreringspraksis. Socialforvaltnings politik er, at alt skal indberettes, og forvaltningen arbejder løbende med indberetningskulturen. Data i diagram 12 og 13 er dynamiske, da der ikke findes en forfaldsdato for at indberette arbejdsulykker. Derfor kan data variere en anelse mellem indstillinger og orienteringer.

\* Forvaltningen skiftede system i 2019, og i den forbindelse blev opgørelsesmetoden også ændret. Da det med det nye system ikke er muligt at trække data for hele 2016, fremgår det ikke af tabel 2.

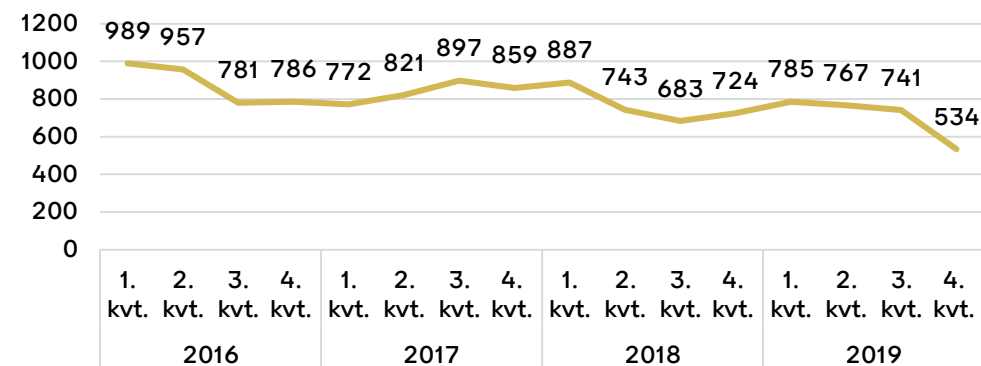
**Tabel 2: Antal ansatte i SOF, inkl. månedslønnede, timelønnede, 14-dages timelønnede, elever, ekstraordinært ansatte\***

	Gns. antal medarbejdere i SOF
2017	6994
2018	7013
2019	6763

**Diagram 13: Vold og trusler med fravær**



**Diagram 14: Vold og trusler uden fravær**





## Status på sygefravær

**Status på sygefravær** er et af udvalgets Tegn på Succes under målet "En sund og fagligt stærk organisation", med baseline på 11,8 fraværsdagsværk i 2017.

**Vurdering:** Socialforvaltningen har arbejdet målrettet med at nedbringe sygefraværet, og derfor er det tilfredsstillende, at sygefraværet er faldet. Forvaltningen er dog stadig et stykke fra måltallet. Indtil de nye måltal 2020-2022 vedtages på ØU i foråret 2020, fortsætter forvaltningen med samme måltal som i 2019.

Borgercenter Voksne (inkl. hjemmeplejen) havde det højeste sygefravær blandt borgercentrene i 2019. Genopretningsindsatsen i hjemmeplejen forventes at have en positiv effekt på sygefraværet fremadrettet.

Implementeringen af de administrative fællesskaber på HR-området skal professionalisere og styrke systematikken i den almindelige sygefraværshåndtering – med fokus på forebyggelse, opfølgning og fastholdelse bl.a. gennem fælles arbejdsgangsbeskrivelser.

Der fastholdes et fokus på ledelsesopfølgning af sygefravær. I foråret 2020 implementeres en forbedring af den fælles KK systemunderstøttelse af adviseringer til lederne for afholdelse af fraværssamtaler. Desuden implementeres den nye sygefraværspolitik i forvaltningen 1. halvår af 2020.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 15

Diagrammet viser antal fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat for Socialforvaltningen siden 2017. Med overgangen til det nye sygefraværssystem er det ikke længere muligt at trække data længere tilbage i tiden.

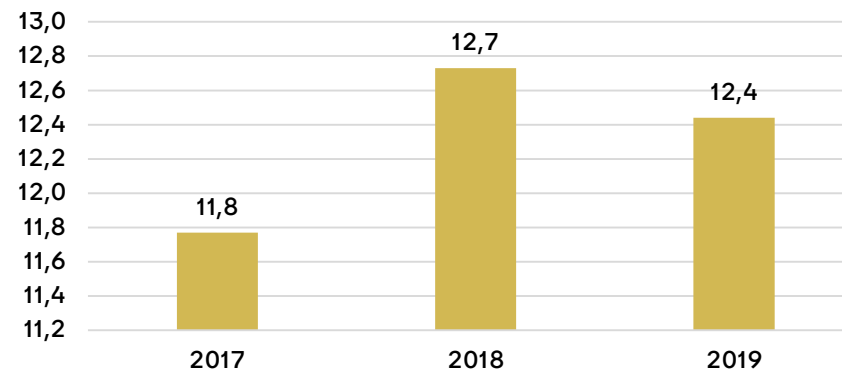
### LÆSEVEJLEDNING TABEL 3

Tabellen viser sygefraværet og måltallet fordelt på Borgercentre. På grund af den organisatoriske opdeling af kontorerne i de centrale enheder i Københavns Kommunes Organisationsstruktur (KK org.) er der ikke et samlet tal for de centrale enheder i kommunens ledelsesinformationssystem.

**Kilde:** Begge opgørelser er lavet på baggrund af tal fra Ledelsesinfo Personale trukket 1. april 2020.

\* Måltallet for Borgercenter Voksne blev beregnet inden hjemmeplejen blev placeret herunder. Tallet er derfor ikke justeret for hjemmeplejens medarbejdersammensætning.

Diagram 15: Udviklingen i sygefraværet i SOF



Tabel 3: Status på sygefraværet i SOF

Områder	Årsresultat 2019 (Fraværsdagsværk pr fuldtidsansat)	Måltal 2019
Borgercenter Handicap	13,8	11,3
Borgercenter Voksne (inkl. hjemmeplejen)	14,1	11,0 (15,1)*
Borgercenter Børn og Unge	9,8	9,8
<b>Socialforvaltningen</b>	<b>12,4</b>	<b>11,0</b>

## Status på eksternt vikarforbrug

**Resultat:** Borgercenter Børn og Unge har, trods mindsteforbruget blandt borgercentrene, haft en stigning på 2 mio.kr. i forhold til 2018. Hjemmeplejen har med et fald i forbruget på 2,5 mio.kr. i 2019, fortsat et væsentlig højere vikarforbrug end resten af borgercentrene, og udgør over halvdelen af det samlede forbrug i Socialforvaltningen.

**Vurdering:** Der er mange årsager til, at det kan være nødvendigt at bruge eksterne vikarer, fx ved rekrutteringsudfordringer og sygefravær. Forvaltningen har fokus på, at brugen af eksterne vikarer ikke må gå ud over den faglige kvalitet og service, som borgerne skal have. Socialudvalget blev orienteret om forvaltningens brug af vikarer i sagen *Vikarforbrug samt strategisk rekruttering og fastholdelse* på udvalgsrådet den 30. oktober 2019.

Forvaltningen igangsætter i 2020 et projekt omkring strategisk rekruttering, som har fokus på bedre rekruttering og fastholdelse af medarbejdere og derigennem bl.a. sænke behovet for brug af eksterne vikarer. Endvidere har hjemmeplejen i deres genopretningsindsats fokus på forbruget af eksterne vikarer.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 16

Diagrammet viser udviklingen i udgifter til det eksterne vikarforbrug for hele SOF fra 2015 til 2019.

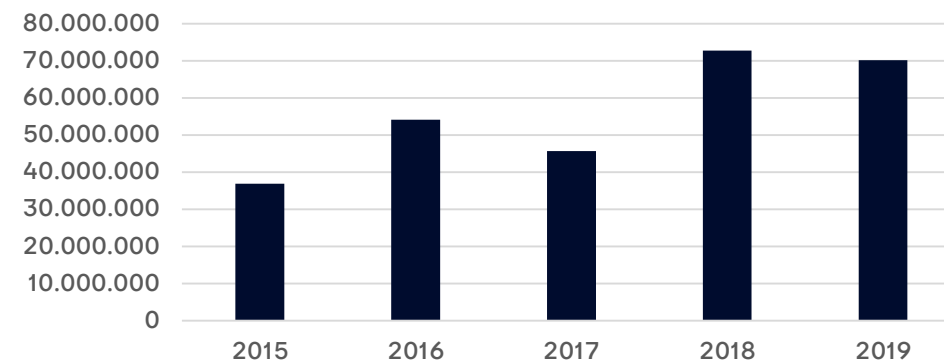
### LÆSEVEJLEDNING TABEL 4

Tabellen viser det eksterne vikarforbrug fordelt på borgercentrene i 2018 og 2019.

**Kilde:** Kvantum marts 2019

**Bemærkning:** 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.

Diagram 16: Udvikling i udgifter til eksternt vikarforbrug i SOF (2019 PL)



Tabel 4: Udgifter til eksternt vikarforbrug fordelt på borgercentre 1. halvår 2018 og 2019 (hele kr. 2019 PL)

	2018	2019
Borgercenter Børn og Unge	819.676	2.839.894
Borgercenter Handicap	14.491.305	14.852.035
Borgercenter Hjemmepleje	46.210.370	43.774.117
Borgercenter Voksne	11.209.259	8.668.714
<b>Socialforvaltningen</b>	<b>72.730.610</b>	<b>70.134.760</b>

## Status på afgørelser fra Arbejdstilsynet

**Resultat:** I perioden 1. januar 2019 til og med 31. december 2019 har Arbejdstilsynet truffet 50 afgørelser på arbejdspladser i Socialforvaltningen. Til sammenligning traf Arbejdstilsynet i samme periode i 2018 56 afgørelser på arbejdspladser i Socialforvaltningen, heraf seks strakspåbud, to påbud, ingen rådgivningspåbud, fire afgørelser uden handlepligt, 11 om vejledning, to om ingen overtrædelse og 31 med grøn smiley.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 5

Tabellen viser antallet af afgørelser fra Arbejdstilsynet fra 1. januar 2019 t.o.m. 31. december 2019 fordelt på arbejdspladser under de fire borgercentre samt Centrale enheder i Socialforvaltningen

**Kilde:** Data stammer fra Kontoret for Organisationsudvikling.

\*Ingen overtrædelser betyder, at Arbejdstilsynet ikke har konstateret overtrædelser af arbejdsmiljøloven i forbindelse med deres tilsyn.

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

**Tabel 5: Oversigt over arbejdstilsynssager på arbejdspladser i Socialforvaltningen fordelt på borgercentrene i 2019**

	Straks-påbud	Rådgivnings-påbud	Påbud	Afgørelse uden handlepligt	Vejledning	Ingen overtrædelse *	Grøn Smiley **	Total
BCV	1	0	3	0	2	1	9	16
BBU	0	0	2	1	1	0	6	10
BCH	0	0	4	1	4	1	12	22
BHJ	0	0	0	0	1	0	1	2
Centrale enheder	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>50</b>

## Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCH

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

**Resultat:** I 1. halvår af 2019 viste tallene, at den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocenten lå på 68 % i Borgercenter Handicap (BCH)\*. På samtlige områder lå borgercentret altså under målsætningen i første halvår. Dykket i grafen i april skyldes, at der i perioden kun er afgjort én merudgift § 100 sag. Afgørelsen af denne sag er fristoverskredet, formentlig som følge af påskeferie, der gør det vanskeligt at få de relevante oplysninger indhentet indenfor fristen. For andet halvår af 2019 viser grafen en stigning i overholdelse af frister for alle paragrafområderne, det vil sige, at borgerne oplever en kortere sagsbehandlingstid. Sagsfristoverholdelsen for de tre største sagsområder (handicapkompenserende ydelser, personlige hjælpemidler og tekniske hjælpemidler), der udgør 91 % af afgørelserne på myndighedsområdet, er for december 2019 oppe på 82 %\*\*.

**Vurdering:** Udfordringen på handicapområdet skyldes hovedsageligt en stigning i antallet af ansøgninger i og med, at flere borgere har brug for støtte som følge af en funktionsnedsættelse. Dette har betydet, at antallet af ansøgninger var stigende i 2018, og har ligget på et tilsvarende højt niveau i 2019. Som grafen viser, ses der dog en positiv udvikling. Forvaltningen har vedvarende fokus på muligheder for at forenkle og optimere sagsbehandlingen. På handicapområdet arbejdes der særligt i regi af Borgercenter Handicaps udviklingsplan på myndighedsområdet med en række indsatser, som bl.a. skal bidrage til en bedre overholdelsesprocent. Det gode resultat skyldes de ekstra ressourcer, som blev tilført i budget 2019, og et særlig fokus på optimering af driftsledelsen.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 17

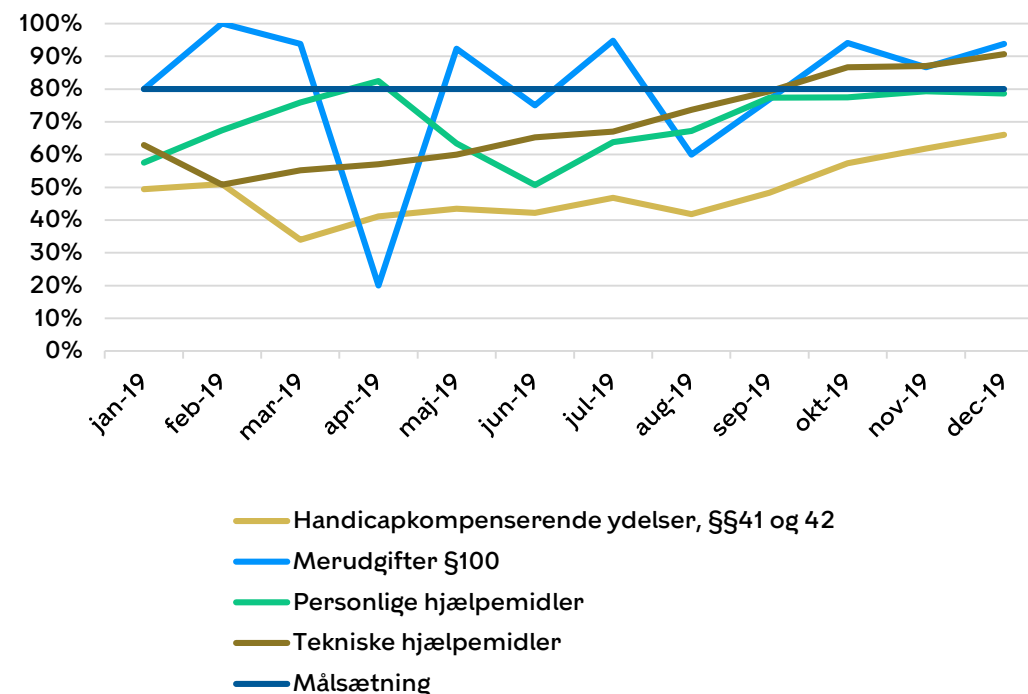
Diagrammet viser udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på hovedgrupper i Borgercenter Handicap. Graferne er baseret på de sager, som er afgjort i den pågældende måned.

**Kilde:** Data er trukket i SOFLIS d. 5. marts 2020.

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

\*\*Data er trukket i CSC Social d. 8. januar.2020.

Diagram 17: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCH



## Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCV

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

**Resultat:** I 2019 ligger den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent på 71 % i Borgercenter Voksne (BCV)\*. Kun pensionsområdet når målsætningen om de 80 %, mens BCV for de øvrige områder ligger under målsætningen.

**Vurdering:** Udfordringerne på enkeltydelsesområdet i BCV skyldes hovedsageligt, at der i en længere periode i 2018 ikke var balance mellem antallet af indkomne ansøgninger og antallet af trufne afgørelser. Det har betydet, at der ved årets start var oparbejdet en sagsbeholdning på ca. 1.000 ansøgninger, hvilket er ca. 200 ansøgninger mere end der kan håndteres inden for tidsfristen (det såkaldte driftsleje). Der er derfor medio 2019 udarbejdet en handleplan, hvor der er fokus på driftsledelse, kapacitet til sagsbehandling, tilførsel af ressourcer fra andre områder til sagsbehandlingen, produktivitet på sagsbehandler- og gruppeniveau, nedbringelse af sygefravær, øget trivsel, mulige forenklinger i arbejdsgangene, bedre digital understøttelse og brug af robotløsninger. Handleplanen har ført til, at sagsbehandlingsfristerne ift. enkeltydelser igen kan overholdes i mindst 80 % af sagerne ved udgangen af 2019.

Udfordringerne på merudgiftsområde skyldes hovedsageligt, at ansøgningerne er mere komplicerede end tidligere. Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt at vurdere, hvornår sagsbehandlingsfristerne kan overholdes i mindst 80 % af sagerne, da dette afhænger af muligheden for at tilføre ressourcer til området.

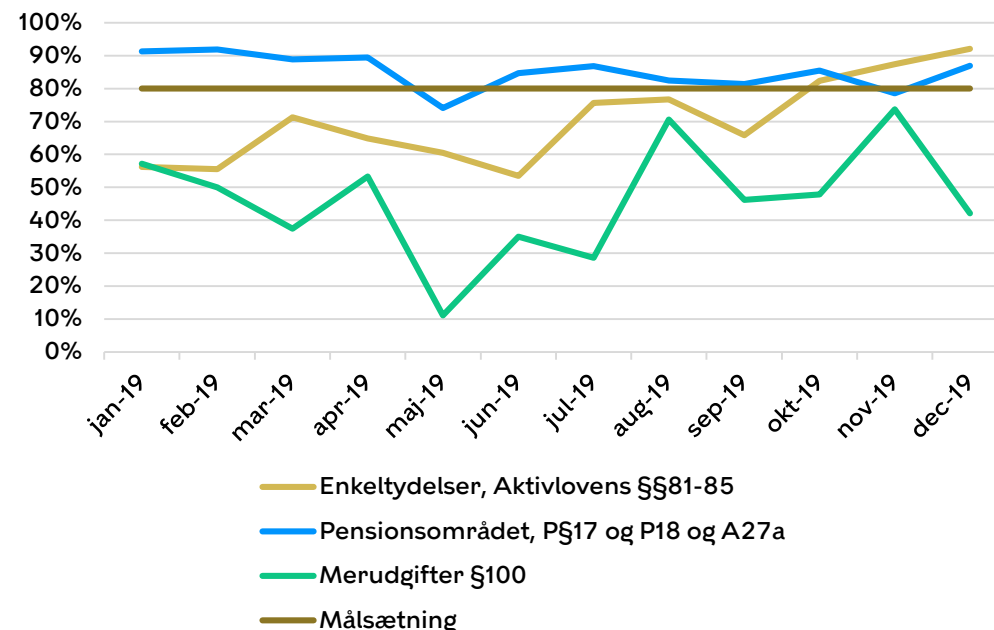
### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 18

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. 5. marts 2020.

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

Diagram 18: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCV



## Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BBU

**Resultat:** Overholdelse af sagsbehandlingsfrister er et af udvalgets tegn på succes under målet "En helstøbt og langsigtet løsning". I 2019 viser tallene, at den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocenten ligger på 95 % for status på 24-timers screening, 4-måneders frist på §50 undersøgelser og opfølgning på anbringelsessager i Borgercenter Børn og Unge (BBU)\*.

### Vurdering:

Det ses af diagrammet, at kurven for 24 timers screening af underretninger overordnet ligger på et højt niveau henover året, hvilket er positivt. 24 timers screeningen er afgørende for, at børn og unge hurtigt får hjælp, hvis underretningen indikerer, at der er udfordringer i familien eller hos barnet/den unge, der kalder på iværksættelse af akutte foranstaltninger.

I forhold til overholdelse af 4 måneders fristen for udarbejdelse af børnefaglige undersøgelser, ligger procentsatsen i starten af året omkring 80 pct. Desværre falder andelen af sager, hvor den børnefaglige undersøgelse afsluttes inden for 4 måneders fristen i 2. og 3. kvartal, mens andelen stiger igen henimod slutningen af året. At andelen falder i 2. og 3. kvartal kan formentlig tilskrives en stigning i antallet af underretninger og deraf følgende pres på sagsbehandlingen samt organisatoriske ændringer i nogle af områderne i BBU. I 4. kvartal ses en forbedring i forhold til at udarbejde de børnefaglige undersøgelser inden for fristen.

Kurven for opfølgning på anbringelse ligger nogenlunde stabilt henover året med et mindre dyk i bl.a. maj 2019. Der er heller ikke en entydig forklaring på denne bevægelse, men den kan formentlig tilskrives det ovenfor nævnte pres på sagsbehandlingen i perioden samt organisatoriske ændringer.

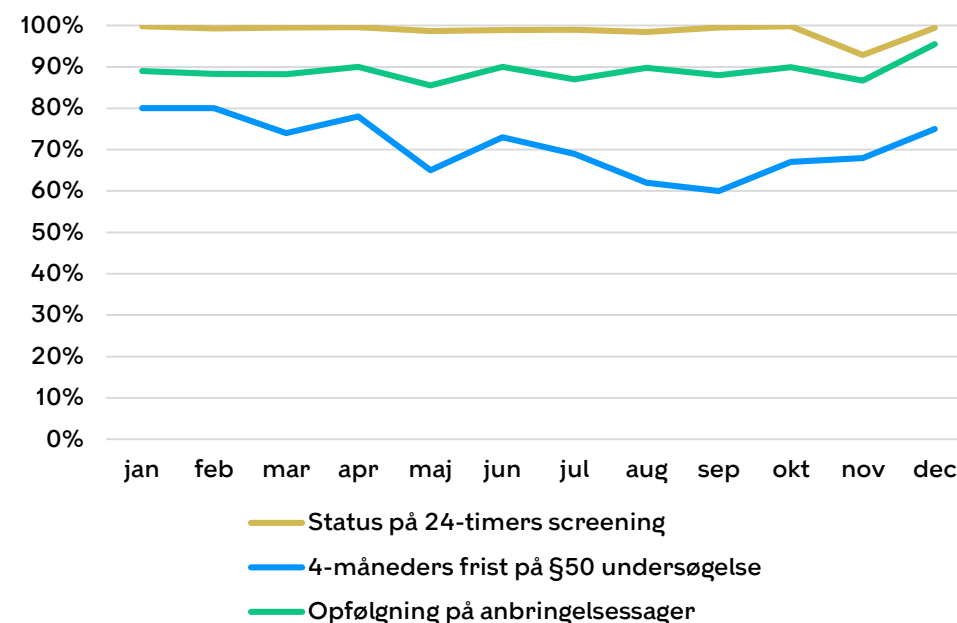
### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 19

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

**Kilde:** Data er trukket i SOFLIS d. 9. marts 2020.

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

Diagram 19: Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BBU



## Anbringelser i BBU

**Resultat:** I løbet af 2019 er der sket et fald på 47 anbringelser, opgjort med 6-by metoden, dvs. inkl. refusioner til andre kommuner og sikrede pladser). Det betyder, at anbringelsesfrekvensen (antallet af anbringelser pr. 1.000 indbyggere) er faldet fra 5,55 i 2018 til 5,22 i 2019

**Bemærkninger:** Faldet i anbringelser fra 2018 til 2019 følger tendensen fra de foregående år. Antallet af københavnske børn og unge, der af sociale årsager anbringes uden for hjemmet, er således faldet med knap 200 børn og unge fra 2015 til 2019. Et fald på 22 %. Sammenlignet med 6-byerne har Københavns Kommune den laveste anbringelsesfrekvens for børn og unge ml. 0 og 17 år, der er anbragt af sociale årsager. Hvis unge anbragt i efterværn (18 til 22 år) også regnes med, har Københavns Kommune den næstlaveste anbringelsesfrekvens efter Aarhus Kommune. København ligger særligt lavt ift. de yngre børn (0-13 år), mens vi for de unge (14-22 år) ligger på højde med eller over de øvrige 6-byer.

**Vurdering:** Der er to primære årsager til, at antallet af anbringelser af udsatte børn og unge er faldet gennem de seneste år:

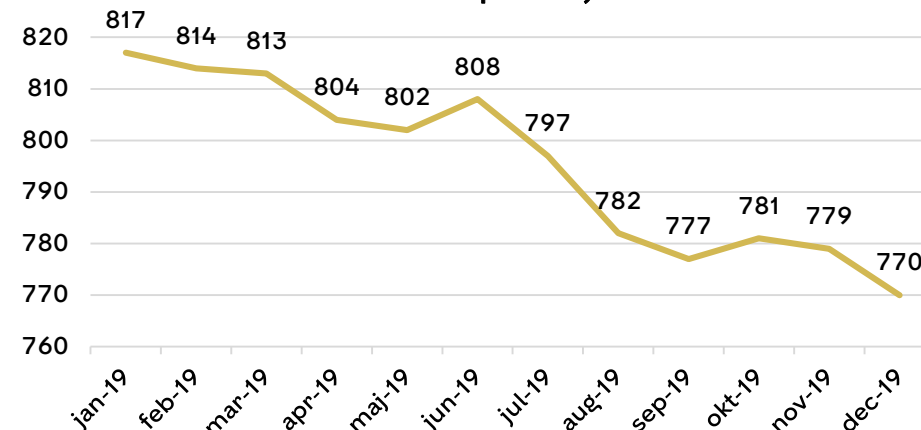
1. Siden 2015 har BBU været igennem en omstilling af det sociale arbejde på børneområdet. Omstillingen indebærer en investering i det forebyggende arbejde, så indsatserne i det omfang, som familiens sociale problemer tillader det, foregår så tæt på hjemmet som muligt. Ved at investere i flere og bedre forebyggende indsatser kan BBU undgå, at nogle børn, unge og familiers problemer udvikler sig i en sådan grad, at barnet eller den unge skal anbringes udenfor hjemmet.
2. Fra 2015 til 2019 er der sket en stigning i underretninger på 55 % og en stigning i iværksatte foranstaltninger på 21 %. Budgettet på det udsatte børne- og ungeområde er i samme periode blevet reduceret med 151 mio. kr., svarende til 10 %. Det betyder, at Socialforvaltningen har skulle hjælpe et stigende antal børn og unge for færre penge. Omstillingen fra anbringelser til forebyggende foranstaltninger har været med til at reducere udgiften pr. barn

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 20 OGTABEL 6

Diagram 20 viser udviklingen i antallet af anbringelser i BBU fra januar til december 2019. Månedsopgørelsen er baseret på 6-by-metoden, dvs. anbringelser inkl. refusioner til andre kommuner. Tabel 6 anbringelsesfrekvensen i BBU i 2017, 2018 og 2019. Anbringelsesfrekvensen udregnes  $\text{Antal anbringelser} / \text{Antal personer, 0-22 år} * 1000$ .

**Kilde:** 6-by nøgletal og Danmarks Statistiks befolkningsstatistik.

Diagram 20: Anbringelser i BBU, opgjort med 6-by metoden (inkl. refusioner til andre kommuner og sikrede pladser)



Tabel 6: Anbringelsesfrekvens i BBU

Årstal	Anbringelsesfrekvens
2017	5,94
2018	5,55
2019	5,22

## Status på Socialtilsynet

**Resultat:** Botilbud under Borgercenter Handicap har i 2019 fået påbud med skærpet tilsyn fra Socialtilsynet på fire tilbud. Det drejer sig om Arenahuset, hvor påbuddene blev opfyldt og det skærpede tilsyn blev ophævet i maj 2019. Herefter gennemførte tilsynet et nyt tilsynsbesøg i august 2019, der ledte til at tilsynet traf beslutning om at ophæve Arenahusets godkendelse med virkning fra februar 2020. Der er nu oprettet to nye tilbud, Jacobshøj og Robertshøj, på samme adresse. Disse tilbud er godkendt af Socialtilsynet i februar 2020. Viben fik ligeledes skærpet tilsyn med påbud. Påbuddene blev opfyldt, hvorfor det skærpede tilsyn er ophævet. Musvågevej fik påbud i maj 2019. Herefter har Musvågevej igen fået skærpet tilsyn med påbud i november 2019. Påbuddene er blevet opfyldt, og påbud og skærpet tilsyn blev ophævet i februar 2020. Under Borgercenter Voksne modtog Botilbuddet Røde Mellemvej i juli 2019 påbud fra Socialtilsynet. I forbindelse med de opfølgende tilsyn vurderes det, at tilbuddet har taget relevante initiativer for at imødegå udfordringerne og i oktober 2019 ophæves påbuddene.

**Vurdering:** Socialforvaltningen vurderer, at samarbejdet med Socialtilsynet og den faglige udvikling på de enkelte tilbud, som følger af socialtilsynsbesøg, generelt er blevet væsentligt styrket de seneste år. I de tilbud, der har modtaget påbud i 2019, har Socialtilsynet konstateret større udfordringer med driften. Det har affødt en omfattende indsats mod at bringe de berørte forhold i orden og dermed sikre kvaliteten i tilbuddene.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 7

Tabellen viser en oversigt over antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn fra Socialtilsynet i 2019 fordelt på tilbud under borgercentrene.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 8

Tabellen viser antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget enten påbud eller skærpet tilsyn fra 2017 til 2019.

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

Tabel 7: Antal tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet i 2019

Borgercenter	Antal af Socialforvaltningens tilbud, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet
Borgercenter Voksne	43
Borgercenter Børn og Unge	18
Borgercenter Handicap	30
I alt	91

Tabel 8: Antal tilbud med påbud og/eller skærpet tilsyn

Borgercenter	2017	2018	2019
Borgercenter Voksne	1	0	1
Borgercenter Børn og Unge	1*	0	0
Borgercenter Handicap	1	0	4
I alt	3	0	5

\*) Borgercenter Børn og Unge klagede over påbuddet og fik medhold i Ankestyrelsen, hvorfor påbuddet blev ophævet.



## Status på risikobaseret tilsyn af patientsikkerhed

**Resultat:** I perioden 1. juli 2019 til 31. december 2019 har Styrelsen for Patientsikkerhed gennemført fire reaktive tilsynsbesøg i Socialforvaltningen, heraf tre i Den Sociale Hjemmepleje (daværende Borgercenter Hjemmepleje). Som Socialudvalget løbende er blevet orienteret om, fik Den Sociale Hjemmepleje, Center Nord påbud i juni 2019. Styrelsen for Patientsikkerhed gennemførte den 20. august 2019 et reaktivt tilsynsbesøg, hvor de konstaterede, at påbuddene ikke var opfyldt, da alle patientjournaler ikke var gennemgået, svarende til kategori 2, større problemer af betydning for patientsikkerheden. Den 5. december 2019 gennemførte tilsynet endnu et reaktivt tilsyn, hvor samtlige patientjournaler var gennemgået. Styrelsen vurderede dermed, at påbuddene var opfyldt, og at der var mindre problemer af betydning for patientsikkerheden. Tilsynet afsluttede dermed det skærpede tilsyn. Den 7. oktober 2019 blev der gennemført et reaktivt tilsynsbesøg i Center Syd i Den Sociale Hjemmepleje (daværende Borgercenter Hjemmepleje). Styrelsen for Patientsikkerhed vurderede, at der var mindre problemer af betydning for patientsikkerheden, men at der var behov for en handleplan. Styrelsen godkendte den 13. november 2019 en handleplan fra Center Syd, der opfyldte styrelsens anmodninger, og styrelsen afsluttede herefter tilsynet. Derudover har Borgercenter Handicap haft et reaktivt tilsynsbesøg den 2. december 2019 på botilbuddet Nærumgård, hvor der blev fundet enkeltstående mangler vedrørende medicinbehandling og journalføring. Styrelsen for Patientsikkerhed vurderede, at der var tale om mindre fejl af betydning for patientsikkerheden.

**Vurdering:** Tre ud fire reaktive tilsyn har været i Den Sociale Hjemmepleje som opfølgning på tilsynet i Center Nord i foråret 2019. Der er gennemført et genopretningsarbejde i Den Sociale Hjemmepleje, hvilket Styrelsen for Patientsikkerhed har kvitteret for i deres tilsynsrapporter.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 21

Diagrammet viser antallet af sundhedsfaglige tilsynsbesøg i perioden 01.07.19 - 31.12.19 fordelt på arbejdspladser under de fire 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.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 22

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 og kategori 2.

Diagram 21: Sundhedsfaglige tilsyn 2. halvår af 2019

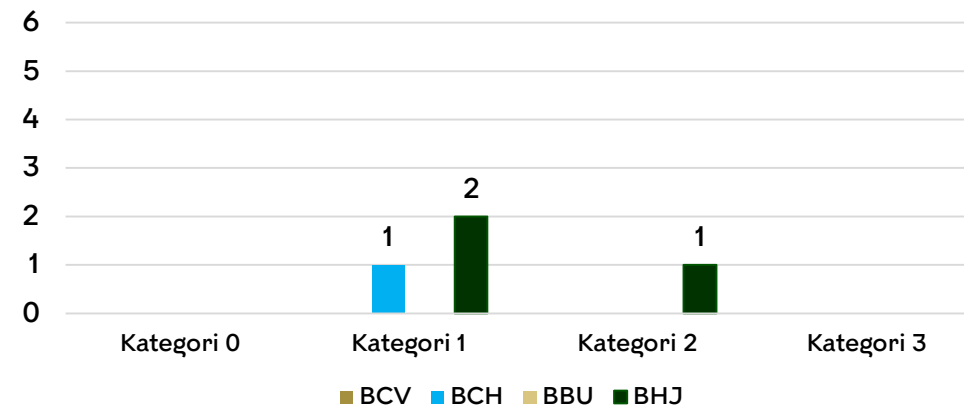
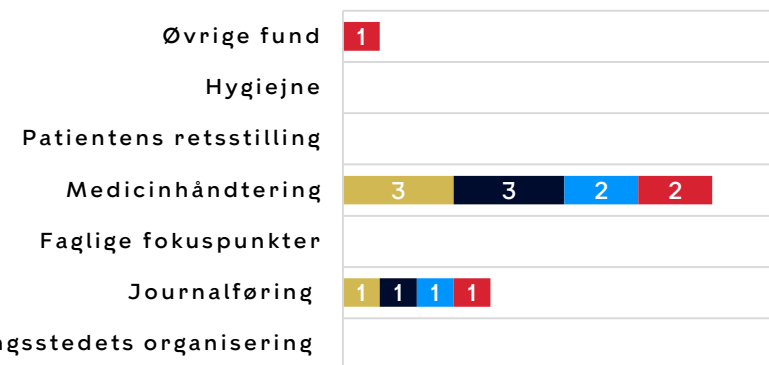


Diagram 22: Målepunkter, der ikke er opfyldt

■ BHJ, Center Nord (aug) ■ BHJ, Center Syd (okt)  
 ■ BCH, Nærumgård, (dec) ■ BHJ, Center Nord (dec)



Kilde: Data stammer fra Sundhedsenheden 14.04.2020

## Status på hjemmeplejeområdet

**Vurdering:** Faldene for mål 1 og 2 kan bl.a. forklares ved en stor personalegennemstrømning, rekrutteringsudfordringer ift. sygeplejersker og SOSU-uddannet personale, og hyppig brug af vikarer. Hjemmeplejen er opmærksom på problemet med den faldende andel af borgere, der har en fast kontaktperson hos visitationen. Borgercentret overgik pr. 9. marts 2020 til nyt omsorgssystem (CURA), og det er tænkeligt, at der i en længere periode op til denne overgang ikke er foretaget korrekt registrering i omsorgssystemet af en borgers kontaktperson. Borgercenter Hjemmepleje har fokus på opfyldelsen af de tre kvalitetsmål, der ikke er opfyldt, og vil som led heri arbejde yderligere med væsentlige faktorer som rekruttering og fastholdelse af medarbejdere, nedsættelse af vikarforbruget og indsatser målrettet et generelt højt sygefravær. Dette sker bl.a. i regi af det omfattende genopretningsarbejde, som Socialforvaltningen har igangsat efter Styrelsen for Patientsikkerheds tilsyn med Hjemmeplejecenter Nord i april 2019.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 9

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.

Tabel 9: Afrapportering af kvalitetsmål for 2017, 2018 og 2019

Kvalitetsmål	Mål	Resultat 2017	Resultat 2018	Resultat 2019 samlet
1. Fast kontaktperson hos leverandøren	> 85 %	79,4 %	70,5 %	69,0 %
2. Fast kontaktperson hos hjemmepleje-visitationen	> 98 %	90,4 %	86,9 %	77,3 %
3. Tilstræbe få forskellige medarbejdere i hjemmet	> 66 %	Dag: 60,4 % Aften: 65,0 %	Dag: 60,0 % Aften: 62,4 %	Dag: 60,7 % Aften: 64,8 %
4. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren	> 98 %	Personlig pleje: 99,9 % Praktisk hjælp: 99,9 %	Personlig pleje: 100 % Praktisk hjælp: 100 %	Personlig pleje: 100 % Praktisk hjælp: 100 %

Kilde: Borgercenter Hjemmepleje

## Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager

**Resultat:** I ca. 68 % af realitetsklagerne har forvaltningen fastholdt afgørelsen. Borgerne har i ca. 18 % af sagerne fået helt eller delvist medhold i klagen. Når borgercentre fastholder afgørelsen, eller borgerne får delvist medhold i klagen, sendes klagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen. Udvalget blev orienteret om Ankestyrelsens omgørelsesprocenter i sagen *Danmarkskortet omgørelsesprocenter på socialområdet for 2018 - fællesindstilling, SOF og SUF* på SUD-mødet den 26. juni 2019. I Københavns Kommune var omgørelsesprocenten i 2018 for socialområdet generelt 35 %, den var 53 % på børnehandicapområdet, og 31% på voksenhandicapområdet. Omgørelsesprocenterne for 2019 offentliggøres på Social- og Indenrigsministeriets hjemmeside senest 1. juli.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 23

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

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 24 TABEL 10

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen af realitetsklager på myndighedsområdet. Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 2019.

Diagram 23: Andel realitetsklager ift. antal afgørelser

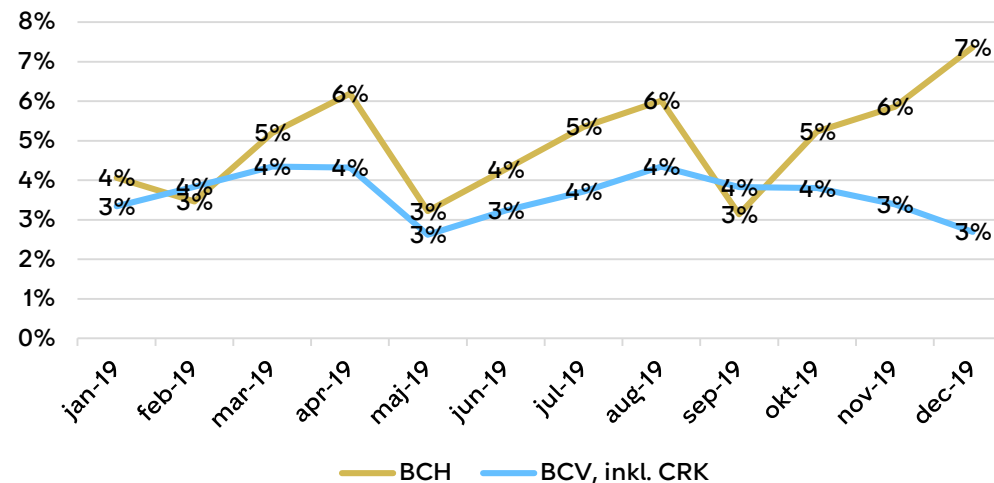
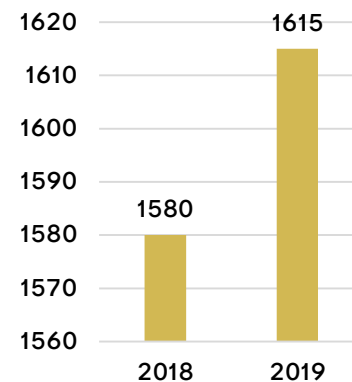


Diagram 24: Realitetsklager



Tabel 10: Antal klager fordelt mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 1. halvår af 2019

Borgercentre	Realitetsklager
Borgercenter Børn og Unge	293
Borgercenter Handicap	783
Borgercenter Voksne	519
Borgercenter Hjemmepleje	20

**Kilde:** Data er trukket fra SOFLIS den 9. marts 2020. Der er en lille forskel i 2018-tallene ift. Socialudvalgets Ledelsesinformation for hele 2018 og nuværende datatræk.

## Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager

**Resultat:** I knap halvdelen af sagerne (308 sager) er formalitetsklagens udfald desværre ikke blevet registreret, hvilket bliver undersøgt og afhjulpnet, således at der fremover sikres et endnu mere validt datagrundlag. For 100 af de øvrige 336 ud af de i alt 644 formalitetsklager, har borgeren ikke fået medhold i deres klage, mens borgercentrene i 184 af disse 336 klager har givet borgeren helt eller delvist medhold. Når borgercentrene fastholder afgørelsen, eller borgerne får delvist medhold i klagen, sendes klagen til endelig afgørelse i Ankestyrelsen.

Diagram 25: Andel formalitetsklager ift. antal afgørelser

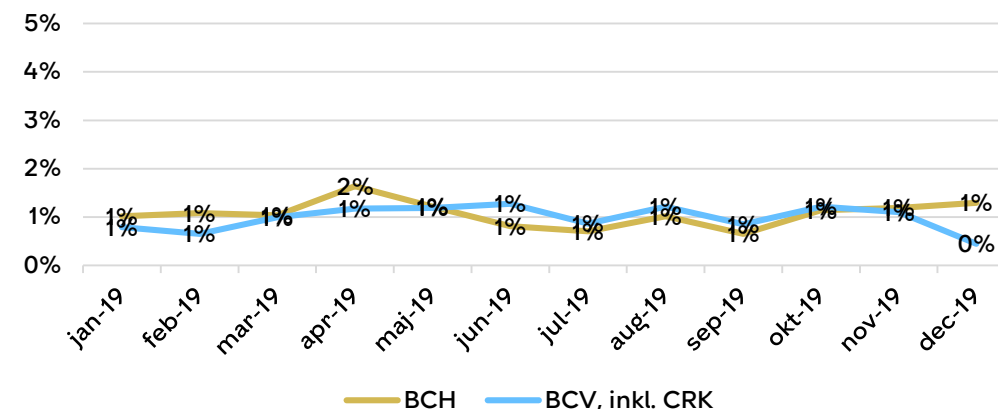
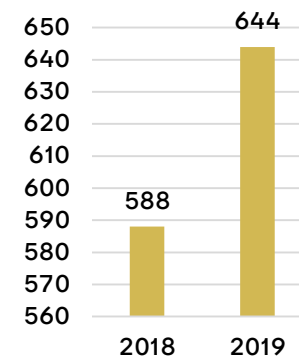


Diagram 26: Formalitetsklager



Tabel 11: Antal klager fordelt mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 2019

Borgercentre	Formalitetsklager
Borgercenter Børn og Unge	285
Borgercenter Handicap	169
Borgercenter Voksne	141
Borgercenter Hjemmepleje	49

**LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 25**

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

**LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 26 TABEL 11**

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen af formalitetsklager på myndighedsområdet. Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 2019.

**Kilde:** Data er trukket fra SOFLIS den 9. marts 2020. Der er en lille forskel i 2018-tallene ift. Socialudvalgets Ledelsesinformation for hele 2018 og nuværende datatræk.