

INDHOLD

BOLIG OG BESKÆFTIGELSE

Belægning på krisecentre og herbergområdet, inkl. købte pladser	3
Belægning på natcaféerne	4
Borgere med handicap på anvisningsliste til et botilbud	5
Borgere med sindslidelse og udsatte borgere på anvisningsliste 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
Personaleomsætning	12

SAGSBEHANDLINGSFRISTER & TILSYN

Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCV	13
Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BBU	14
Status på overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCH	15
Status på socialtilsynet	16
Status på Sundhedsfaglige tilsyn	17

KVALITET I TILBUD OG SAGSBEHANDLING

Anbringelser i BBU	18
Status på hjemmeplejeområdet - kvalitetsmål	19
Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager	20
Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager	21
Trivselsundersøgelse 2023	22



Indledning

Socialudvalgets ledelsesinformation bliver præsenteret for Socialudvalget to gang årligt: I juni, med resultaterne for hele det foregående år, og igen i december med resultaterne fra 1. halvår i det indeværende år.

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

Datakvalitet: Socialforvaltningen bemærker, at flere af dataudtrækkene i nærværende afrapportering er påvirket af ibrugtagning af nye fagsystemer.

Det skyldes flere faktorer, men forvaltningen peger især på ændringer i registreringspraksis. Der er særligt i overgangsfasen til bl.a. DOMUS opstået udfordringer med datakvalitet og sammenligning af forskellige opgørelsesmetoder i de sædvanlige udtræk, hvorfor udviklingen over tid fra 2021-2022 i nogle tabellerne og graferne skal læses med forbehold. Bilaget indeholder derfor også grafer med tydelige databrud (fx sagsfristoverholdelser slide 14-16 eller opgørelse af klager slide 20-21.) Læs mere i infoboksen til højre om ændringer i registreringspraksis.

Det vil i det følgende fremgå i forbindelse med præsentationen af de enkelte tabeller og grafer, hvis forvaltningen har forbehold eller bemærkninger til data.

LÆSEVEJLEDNINGER TIL DIAGRAMMER OG TABELLER

Her beskrives hvilke data, diagrammet eller tabellen viser.

Her gives supplerende kommentarer til datakvalitet, opgørelsesmetoder og forbehold eller anden information, som er nyttig for læseren ved læsning af tallene.

ÆNDRINGER I REGISTRERINGSPRAKSIS - I OVERGANGEN MELLEM FAGSYSTEMER

Flere opgørelser i bilaget påvirkes af ændringer i registreringspraksis ved overgang til nye fagsystemer. Dette skyldes, at datapunkterne, der tælles i et fagsystem, ikke matcher helt til datapunktet, der tælles i det nye system. Derfor vil nogle opgørelser være påvirkede af fx styrkelse af enkeltsagsprincippet. Det betyder på nogle områder, at der optælles flere afgørelser i et forløb end tidligere, efx når en borger søger om en ydelse, men tilkendes en anden ydelse, som vurderes at understøtte borgerens behov bedre. I DOMUS vil dette forløb indeholde to afgørelser: Et afslag på den søgte ydelse og en bevilling af en anden ydelse. Hvor man i CSC alene registrerede én afgørelse. Denne nye registreringspraksis påvirker opgørelsen af overholdelse af sagsbehandlingsfrister (slide 14-16).

OVERGANGSFASEN

Overgangsfasen fra CSC Social til DOMUS er forskellig for forskellige enheder i Socialforvaltningen, da ikke alle enheder har ibrugtaget systemet samtidigt, og valgene omkring ibrugtagning har varieret fra komplet overflytning af alle åbne sager fra et system til det andet, til en gradvis ibrugtagning med sideløbende brug af de to fagsystemer, hvor nye sager er blevet oprettet i DOMUS, mens eksisterende sager er færdigbehandlet i CSC Social.

Overgangsfasen påvirker således forvaltningens dataopgørelser i implementeringsårene 2021 og 2022. Hvert Borgercenter har desuden taget forskellige valg ift. datakvalitet og genopretning, som også påvirker visningen af fx sagsfristoverholdelsen.

Belægning på krisecentre og herbergsområdet, inkl. købte pladser

Resultat: I 2022 har belægningsprocenten på krisecentrene ligget mellem 83 % og 97 %. På herbergerne har belægningsprocenten i samme periode ligget mellem 89 % og 100 %. Niveaulet på krisecentrene har været lidt lavere sammenlignet med 2021, mens belægningen på herbergerne har været over niveauet for 2021.

Vurdering: Belægningen på herbergs- og krisecenterpladserne har varieret noget over 2022, men holder sig inden for, hvad der normalt ses af udsving over året.

Forvaltningen har i perioden opstartet renovering af Herbergscentret Sundholm, hvor normeringen er blevet halveret til 29 pladser pr. 1. april. Dette giver et ekstra pres på købte pladser. Herberget Hillerødgade (73 pladser) opsagde med virkning fra årsskiftet til 2022 deres driftsoverenskomst, hvilket ligeledes påvirker antallet af købte pladser.

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

Bemærkning: Der er et lovfastsat selvhenvender-princip på herberger og krisecentre, og det er forstanderen på det enkelte tilbud, der har indskrivningsretten. Forvaltningen kan ikke fastlægge serviceniveauet på private og udenbys tilbud. Der kan gå en vis tid, fra en borger er indskrevet på et privat eller udenbys tilbud, til forvaltningen får oplysning om det og kan begynde at handle på borgerens situation. Det bemærkes, at der er stor afvigelse mellem tal fra tidligere år og 2022 for "KK-borger på KK-tilbud" for §-109 i diagram 2, hvilket beror på, at der i tidligere år ikke er taget højde for, at to krisecentre har både §-110- og § 109-pladser.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 1

Diagram 1 viser den samlede belægningsprocent for 2021-2022 for Københavns Kommunes krisecentre og herberger, samt de krisecentre og herberger som kommunen har driftsoverenskomst med. 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 kommunale tilbud og københavnere, der opholder sig på private eller udenbys krisecentre og herberger.

Diagram 1: Belægning på krisecentre og herberger i 2021 og 2022

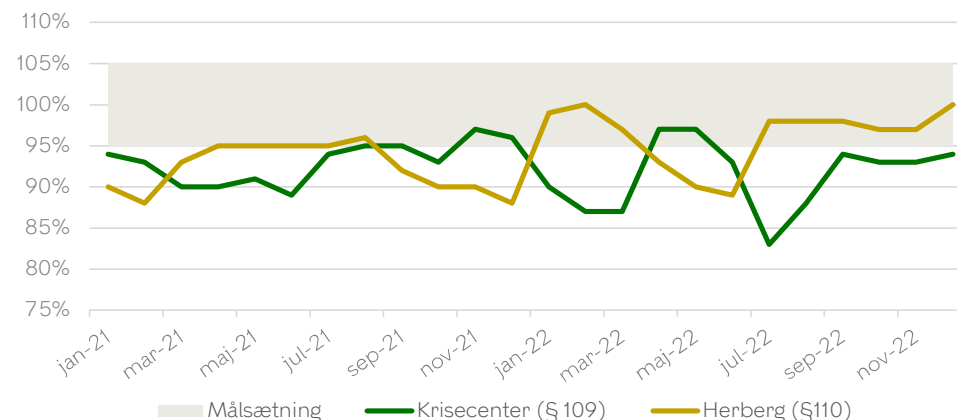
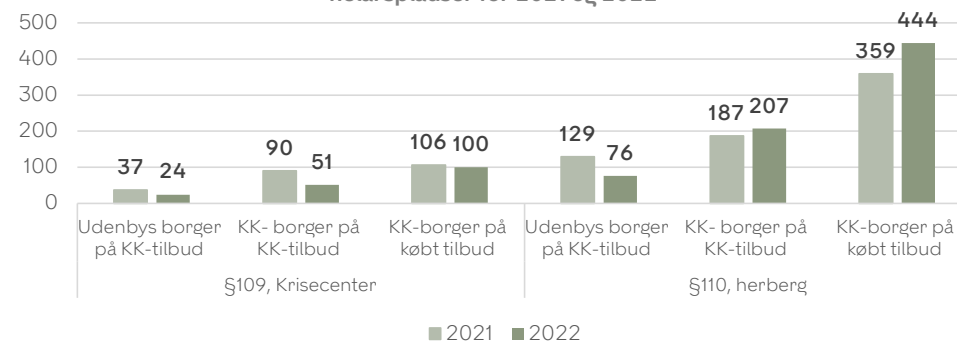


Diagram 2: Opholdsmønstret på krisecentre og herberger, målt i helårspladser for 2021 og 2022



Kilde: Borgercenter Voksne. 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 tilsammen i de kommunale og private natcaféer med driftsoverenskomst i hele 2022. Den gennemsnitlige belægningsprocent for natcaféerne var i 2022 52 %.

Vurdering: Kapaciteten på natcaféer med driftsoverenskomst var i 2022 lavere end tidligere år som følge af, at Mændenes Hjem's aktiviteter blev flyttet til Solterrasserne i 2021, som kun er normeret til 6 overnattende. Desuden indgår Hillerødsgades natcafé ikke længere i opgørelsen, da driftsoverenskomsten er opsagt. Mændenes Hjem, herunder Kontaktstedet, er ikke med i opgørelsen i 2022. Det skyldes, at de er overgået til et § 104-tilbud. Det betyder, at normalkapaciteten for caféerne i 2022 er 50 pladser i sommermånederne og 70 i vintermånederne. De 20 ekstra pladser er nødovernatningspladser på Herbergscentret. Der er taget højde for dette i de procentuelle angivelser.

Belægningen i første halvår af 2022 var ligeledes påvirket af restriktioner som følge af Covid-19-udbruddet. I 2021 blev diagram 4b opgjort i antal besøgende og sovende. Fra 2022 opgøres kun andelen af sovende.

Der har i 2022 været et særligt netværk mellem kommunale og private natcaféer og nødovernatningstilbud om nødovernatningspladser med henblik på at skabe overblik over den samlede kapacitet, bl.a. ud fra de daværende Covid-19 restriktioner. Som det fremgår af diagram 4a, har der været tilstrækkeligt med overnatningspladser i vinterperioden. Kapaciteten har dog flere gange ændret sig undervejs, bl.a. som følge af, at flere af tilbuddene oplevede smitteudbrud samt udflytninger. I sommerhalvåret og det tidlige efterår har der ligesom i tidligere år ikke været dataindsamling, hvorfor grafen i disse perioder ikke er udfyldt.

Bemærkning: I 2022 har Socialforvaltningen ligesom de foregående år kunnet tilbyde en plads til hjemløse, der henvendte sig med ønske om overnatning. Der kan være fuld belægning på et tilbud, hvor man så må afvise borgere, men i de tilfælde henvises der til andre natcaféer i byen med ledige pladser.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 3

Diagrammet viser udviklingen for den samlede belægningsprocent på kommunens natcaféer. Belægningsprocenten udtrykker i hvor høj grad, sovepladserne på natcaféerne benyttes i forhold til normeringen. OBS på, at samlet normering i 2022 er 70 vinter og 50 sommer.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 4A og 4B

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

4b. Diagrammet viser andelen af sovende på natcaféerne i 2. halvår af 2022 ift. den samlede normering.

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

Diagram 3: Samlet belægningsprocent (overnattende) på københavnske natcaféer fordelt på uge i 2019-2022

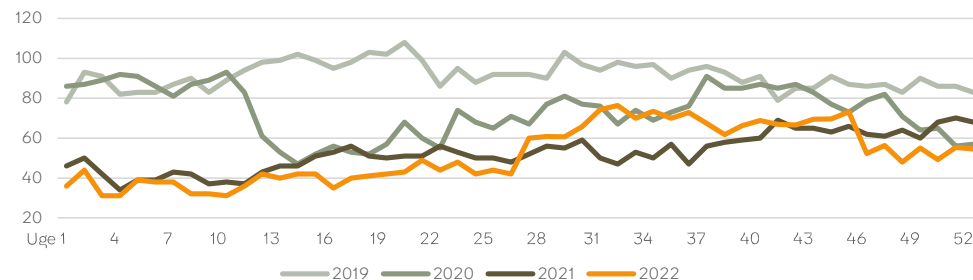


Diagram 4a: Samlet kapacitet og belægning for kommunale og private nødovernatningstilbud; vintrene 2020-2021, 2021-2022 og 2022-2023 i antal

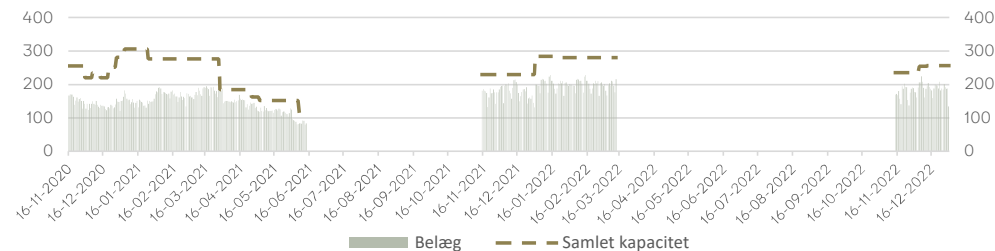
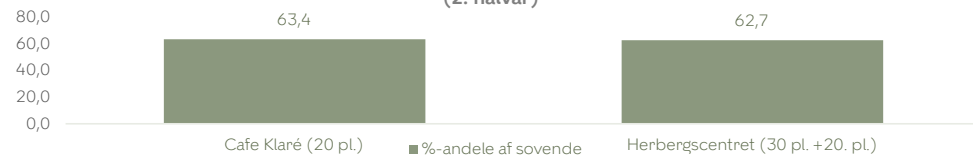


Diagram 4b: Den gennemsnitlige andel af sovende på natcaféerne i 2022 (2. halvår)



Borgere med handicap på anvisningsliste til et botilbud

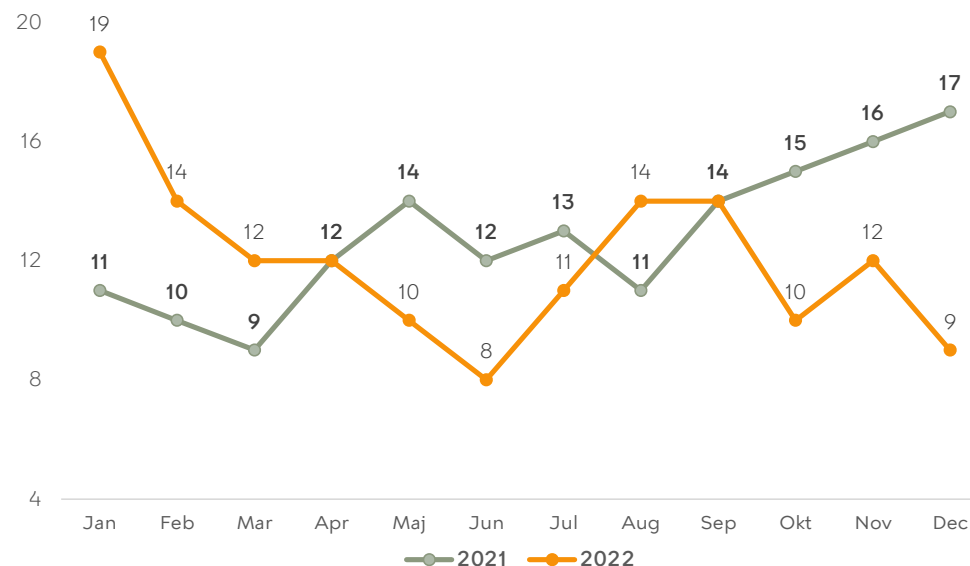
Resultat: Efter servicelovens § 4 er kommunen forpligtet til at sørge for, at der er det nødvendige antal botilbudspadser efter servicelovens §§ 107 og 108, hhv. midlertidige og længerevarende botilbud, og almenboliglovens § 105, længerevarende botilbud, til rådighed for borgere, der opfylder betingelserne for at blive visiteret til disse tilbud. Ankestyrelsen og Tilsynet med kommunerne 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 særligt 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 faldet fra 19 borgere i starten af 2022 til 9 borgere i december 2022, jf. diagram 5. Udviklingen i 2022 skyldes bl.a., at der er blevet købt og anvist pladser til en række borgere som følge af de midler, der blev afsat i Budget 2022 til køb af § 107-pladser. Der er dog fortsat ventende til midlertidige botilbud, som ikke kan imødekommes inden for den eksisterende kapacitet. 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. Borgercenter Handicap arbejder derudover målrettet på at optimere indsatserne i de midlertidige botilbud, så borgerne hurtigere bliver i stand til at flytte til en mere selvstændig bolig. Der er et stærkt fælles ledelsesmæssigt fokus på denne indsats både fra myndighed- og udførerside. Desuden afholdes der kvartalsmøder med myndighedscheferne vedr. de borgere, som har ventet i mere end fem måneder, og planerne ift. disse.

Vurdering: Borgercenter Handicap vurderer, at udviklingen i 2022 viser, at de iværksatte indsatser virker. Men det forventes fortsat, at antallet af ventende, som har ventet over seks måneder, stiger i løbet af 2023. Bevillingen til nedbringelse af ventelisten i 2023, forventes alene at dække øgede enhedspriser.

Gennemsnitlig ventetid: Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på handicapområdet var ved udgangen af december 2022 7,4 måneder. Bemærk, at den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra alle nettoventende borgere (se læsevejledning for definition), og således ikke kun dem, der har ventet længere end seks måneder på et botilbud. De 10 % længst ventende borgere pr. maj 2022, svarende til 4 borgere, havde gennemsnitligt ventet i 22,4 mdr.

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



LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 5

Diagrammet viser for 2021 og 2022 antallet af borgere med handicap, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud efter servicelovens §§ 107-108 og almenboliglovens § 105. Gruppen omfatter nettoventende borgere, der defineres som borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret og relevant plads. Tallene for den gennemsnitlige ventetid fremgår ikke af diagram 5.

Kilde: Borgercenter Handicap

Borgere på psykiatriområdet og udsatte borgere på venteliste til et botilbud

Resultat: 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 har særligt på psykiatriområdet været udfordret ift. at overholde forsyningsforpligtelsen til botilbud. På psykiatriområdet steg antallet af borgere, der har ventet mere end seks måneder, i løbet af 2022, og niveauet var højere end i 2021.

På udsatteområdet var der i 4. kvartal af 2022 en faldende tendens, og der var i slutningen af året færre, der havde ventet over seks måneder.

Vurdering: Årsagen til stigningen på psykiatriområdet skyldes primært et kraftigt stigende behov for midlertidige botilbud, særligt til unge. BCV har i sin tilbudsvifte ikke nok midlertidige botilbud til at imødekomme efterspørgslen. Derudover ses en stigende efterspørgsel efter boliger med eget bad og køkken, hvilket betyder, at det i stigende grad er vanskeligt at anvise til – og udnytte kapaciteten på – de botilbud, der ikke er renoveret.

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

Gennemsnitlig ventetid: Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på psykiatriområdet var pr. 1. januar 2023 8,8 måneder (målt på 102 nettoventende borgere), mens det på udsatteområdet var 4,3 måneder (målt på 19 borgere). 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.

Kilde: Borgercenter Voksne

Diagram 6: Antal borgere med sindslidelse på venteliste til botilbud, som har ventet mere end seks måneder (nettoventende)

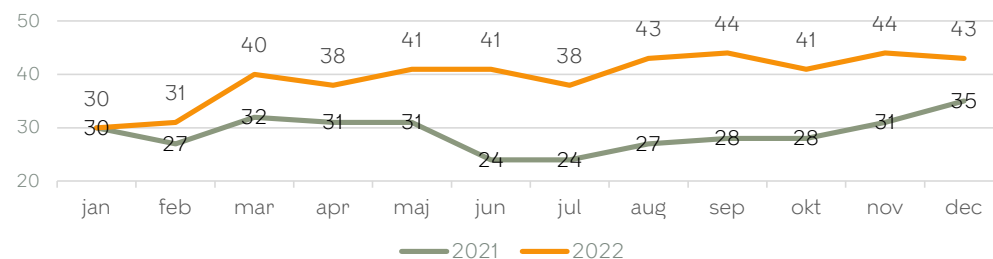
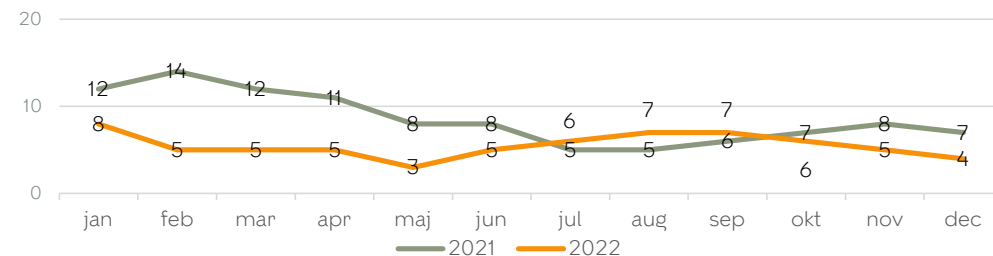


Diagram 7: Antal udsatte borgere på venteliste til botilbud, som har ventet mere end seks måneder (nettoventende)



LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 6

Diagrammet viser antallet af borgere på psykiatriområdet, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud i 2022. 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 2022. Gruppen omfatter borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret og relevant plads.

Status på udsættelser

Resultat: Fogedretten sendte 1.401 sager til Københavns Kommune med varsling om udsættelse i 2022. Til sammenligning blev 1.109 husstande varslet udsat i 2021. Tallet for 2022 repræsenterer dermed en stigning på 26 % ift. 2021. I 2022 blev 260 af de varslede udsættelser effektueret, hvilket svarer til en andel på godt 18,5 %.

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

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

Det er på det nuværende datagrundlag ikke muligt at sige, om der ligger andre årsager bag udsættelserne i dag, end der gjorde før Covid-pandemien. Forvaltningens Bolig- og Beskæftigelsesenhed har fra uge 39 i 2022 iværksat en monitorering af, hvorvidt de stigende energipriser og inflation påvirker de varslinger og fogedsager om udsættelser fra boliger, enheden modtager. Det er således et tema, der bliver fulgt. Socialudvalget vil blive orienteret, når det er muligt at sige noget om resultatet af monitoreringen.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 8

Diagrammet viser udviklingen i antallet af udsættelser i Københavns kommune for perioden 2011-2022.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 9

Diagrammet viser udviklingen i andelen af effektuerede udsættelser i hvert halvår i forhold til det samlede antal varsler om udsættelse, som Københavns Kommune har modtaget fra fogeden det halvår, for perioden 2014-2022.

Kilde: Domstolsstyrelsen.

Diagram 8: Antal effektuerede udsættelser i Københavns Kommune fra 2011-2022

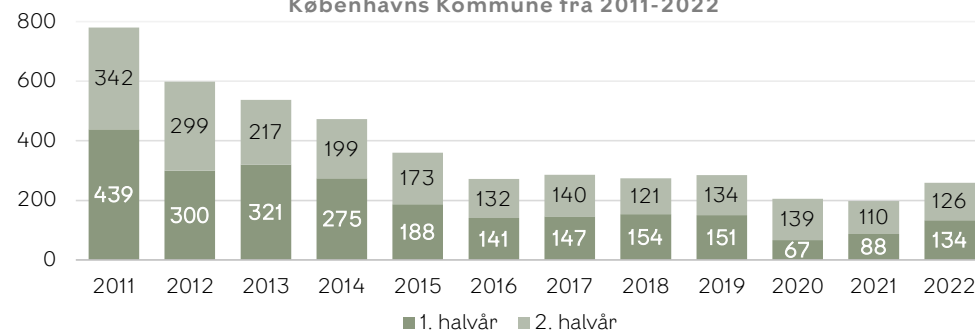
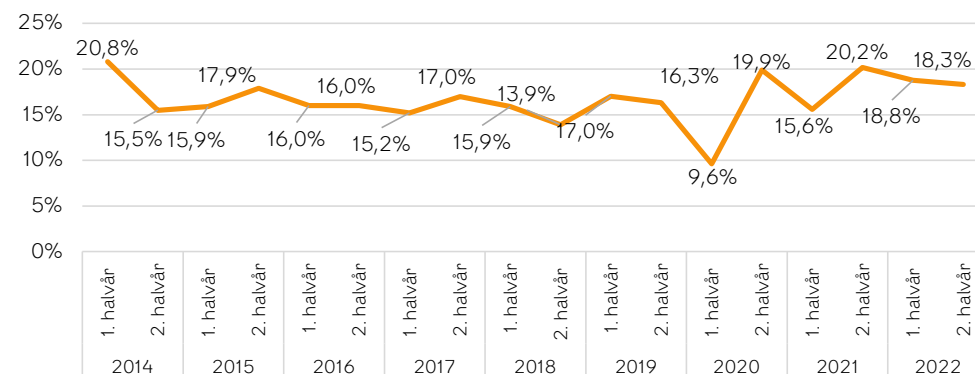


Diagram 9: Udvikling i andelen af varslede udsættelser, der effektueres, fra 2014-2022



Status på vold og trusler

Resultat: Antallet af indberettede hændelser med vold og trusler om vold (uden fravær) har generelt været faldende siden 2017. Antallet af indberettede hændelser med vold og trusler om vold, der fører til fravær, er derimod stigende (på nær år 2019 og 2020). Antallet af fraværsdage har ligeledes været stigende over de seneste år; fra ca. 1.200 dages fravær i 2020 til ca. 1.700 dages fravær i 2022. Forvaltningen har fortsat et fokus på flere metoder til at styrke sikkerheden for medarbejderne bl.a. ved onboarding af nyansatte i borgergruppen og faglige metoder, som fx low arousal.

Vurdering: Stigningen i antal indberettede hændelser med vold og trusler, der medfører sygefravær, og stigningen i sygefraværslængden indikerer en udvikling mod en øget belastningsgrad som følge af fysisk og psykisk vold på Socialforvaltningens arbejdspladser.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 10, 11 og 12

Diagrammerne viser indberettede hændelser med vold og trusler om vold, der hhv. har medført og ikke har medført sygefravær hos medarbejderen for perioden 2017 til 2022.

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

Diagram 11 viser en cirka-beregning på sum af fraværsdage for 2020 til 2022, baseret på intervalopdelte sygefraværdata. Tallene i diagrammet er derfor ikke præcise, men er afrundet til nærmeste hundrede.

Der gøres opmærksom på, at data for vold og trusler er behæftet med usikkerhed, da det afhænger af den lokale registreringspraksis. Forskning peger eksempelvis på, at kun omkring halvdelen af alle arbejdsulykker bliver registreret. Socialforvaltnings politik er, at alt skal indberettes, og forvaltningen arbejder løbende med indberetningskulturen.

Diagram 10: Registreringer af vold og trusler (med fravær)

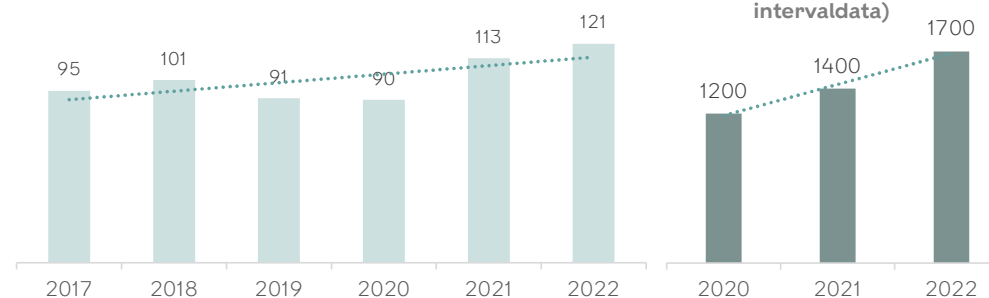


Diagram 11: Sum af fraværsdage (cirka-beregning baseret på intervaldata)

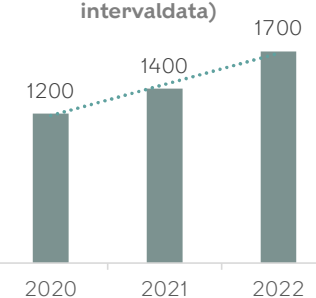
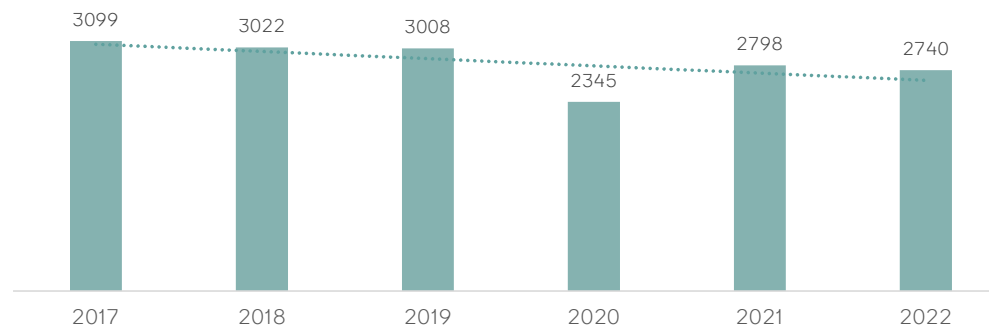


Diagram 12: Registreringer af vold og trusler (uden fravær)



Kilde: SafetyNet marts 2023.

Status på sygefravær

Resultat: Det samlede sygefravær i Socialforvaltningen er markant højere i 2022 set ift. 2018-2021. Særligt korttidssygefraværet er vokset i 2022 (fra 6,3 dagsværk i 2021 til 8,3 i 2022).

Vurdering: Sygefraværet i Københavns Kommune er steget markant i de sidste to år og ligger pt på det højeste niveau i 15 år. Stigningen i sygefravær ses på tværs af forvaltninger i KK og gør sig også gældende på landsplan.

Stigningen i SOF såvel som KK formodes begrundet i flere årsager. Det skyldes dels Covid-19, og dels at den generelle sygdoms- og sygemeldingskultur er ændret på den måde, at man fx har øget fokus på at blive hjemme ved tegn på smitsom sygdom. Derudover har det generelle somatiske sygdomsniveau været højere, formodentligt pga. nedsat immunsystem efter nedlukningen. Herudover påvirker de generelle fastholdelses- og rekrutteringsudfordringer sygefraværet, da vakante stillinger presser de øvrige medarbejdere.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 13

Diagrammet viser antal sygefraværsdagsværk pr. fuldtidsansat i gennemsnit (FVDV) for Socialforvaltningen fra 2018 fordelt på kort- og langtidssygefravær. Den røde streg indikerer forvaltningens måltal for hvert år.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 1

Tabellen viser antal sygefraværsdagsværk pr. fuldtidsansat i gennemsnit fordelt på Borgercentre og Centrale Enheder i Socialforvaltningen. Korttidssygefravær er fravær i intervallet 1-14 dage. Langtidssygefravær er fravær på 15 dage og derover.

Diagram 13: Kort- og langtidssygefravær, samt måltal i SOF (FVDV)

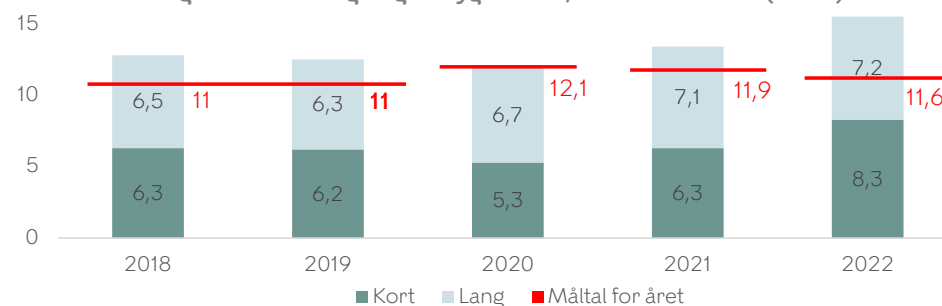


Table 1: Kort- og langtidssygefravær i SOF

	2021			2022		
	Korttids-fravær	Langtids-fravær	I alt	Korttids-fravær	Langtids-fravær	I alt
BBU	5,2	5,7	10,9	7,1	5,8	12,9
BCH	7,3	9,1	16,4	9,3	8,3	17,6
BCV	6,6	6,9	13,5	8,8	7,5	16,3
CE	2,8	4,6	7,4	4,2	5,3	9,5
Hele SOF	6,3	7,1	13,4	8,3	7,2	15,5

Kilde: Ledelsesinfo Personale trukket februar 2023.

Status på eksternt vikarforbrug

Resultat: Vikarforbruget er generelt stigende, og 2022 følger denne tendens. I 2020 var vikarforbruget lavere, primært på grund af COVID-19. Den Sociale Hjemmepleje i Borgercenter Voksne har fortsat et væsentlig højere vikarforbrug end resten af forvaltningen og udgør over halvdelen af det samlede forbrug af vikarer i SOF.

Vurdering: Der kan være mange årsager til brug af vikarer. Der er øgede udfordringer med at fastholde og rekruttere faglært personale i SOF, og sygefraværet i SOF er steget. Begge dele bidrager til en øget brug af vikarer. Antallet af ansatte har været stabilt i perioden. Nedbringelse af vikarudgifter er fortsat i fokus, hvorfor fastholdelse og rekruttering er et indsatsområde på tværs af SOF.

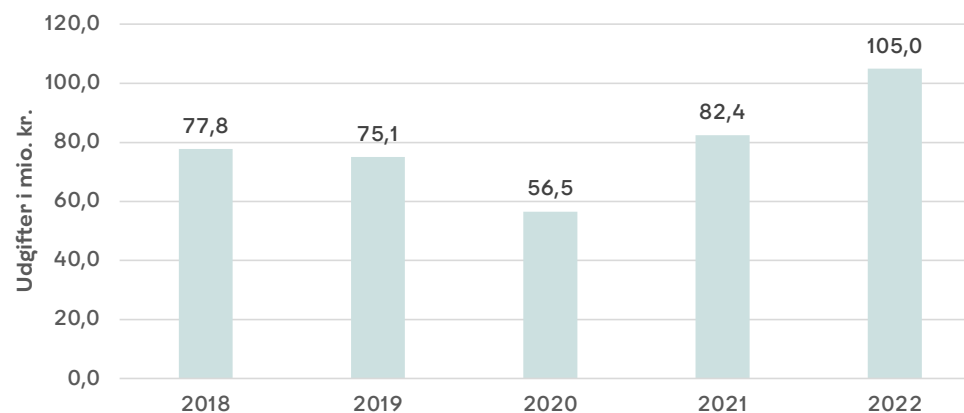
LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 14

Diagram 14 viser udviklingen i udgifter til eksternt vikarforbrug i SOF fra 2018 - 2022.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 2

Tabel 2 viser udviklingen i udgifter til eksternt vikarforbrug på borgercenterniveau fra 2018 - 2022. 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 14: Udvikling i udgifter til eksternt vikarforbrug (angivet i mio. kr., 2022 p/l)



Tabel 2: Udgifter til eksternt vikarforbrug 2019 - 2022 (angivet i mio. kr.)

	2018	2019	2020	2021	2022
Borgercenter Børn og Unge	0,9	3,0	2,2	3,2	2,4
Borgercenter Handicap	15,5	15,9	8,7	18,3	31,7
Borgercenter Voksne	61,4	56,2	45,6	61,0	70,9
Socialforvaltningen	77,8	75,1	56,5	82,4	105,0

Kilde: Kvantum maj 2023

Status på afgørelser og vejledninger fra Arbejdstilsynet

Resultat: Arbejdstilsynet har i 2022 afgivet 55 afgørelser og vejledninger i Socialforvaltningen. Til sammenligning blev der afgivet 30 afgørelser og vejledninger i 2021. Der er tale om en stigning for alle typer, på nær kompetence-påbud (se læsevejledning for typebeskrivelser).

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

I 2022 bemærkes en betydelig stigning i antallet af strakspåbud i BCH. Ud af de 9 strakspåbud på handicapområdet har 4 af påbuddene vedrørt forebyggelse af vold mod medarbejdere, herunder at sikre, at der ikke sker alenearbejde med beboere med kendt uforudsigelig og udadreagerende adfærd. Alle 4 strakspåbud er håndteret i en dialog mellem tilbud og Tilsynet. De øvrige strakspåbud i BCH har primært vedrørt manuel håndtering af borgere.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 3

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

'Strakspåbud' gives ved overtrædelser, hvor der er betydelig fare, som skal bringes i orden med det samme. Strakspåbud kan også gives, uden at der er betydelig fare, men hvor forholdene nemt kan bringes i orden med det samme. To strakspåbud i 2022 blev givet, uden at der var betydelig fare.

'Kompetencepåbud' handler om at opbygge kompetencer til at løse et konkret arbejdsmiljøproblem, som Arbejdstilsynet har givet et påbud om.

'Påbud' gives i forbindelse med overtrædelser med en længere handlingsfrist.

'Afgørelser uden handlepligt' er givet ifm. tidligere arbejdsulykker, hvor forholdene sidenhen blev bragt i orden inden Arbejdstilsynets besøg.

'Frivillig aftale' indebærer, at arbejdspladsen med vejledning fra Arbejdstilsynet løser et arbejdsmiljøproblem, som Arbejdstilsynet vurderer, kan være en overtrædelse af Arbejdstilsynsloven, og som ved en yderligere undersøgelse af forholdene evt. ville kunne medføre påbud.

'Vejledning' er anbefalinger fra Arbejdstilsynet om forbedring af konkrete arbejdsmiljøforhold, som ikke overtræder arbejdsmiljøloven.

Tabel 3: Oversigt over Arbejdstilsynets afgørelser i 2021 og 2022

2022	Straks-påbud	Kompetence-påbud	Påbud	Afgørelse uden handlepligt	Frivillig aftale	Vejledning
BBU	2	0	2	1	0	0
BCH	9	0	2	2	8	7
BCV	2	0	5	0	9	6
I alt	13	0	9	3	17	13
2021	Straks-påbud	Kompetence-påbud	Påbud	Afgørelse uden handlepligt	Frivillig aftale	Vejledning
BBU	2	0	1	0	0	7
BCH	1	0	0	3	1	1
BCV	5	1	3	0	4	1
I alt	8	1	4	3	5	9

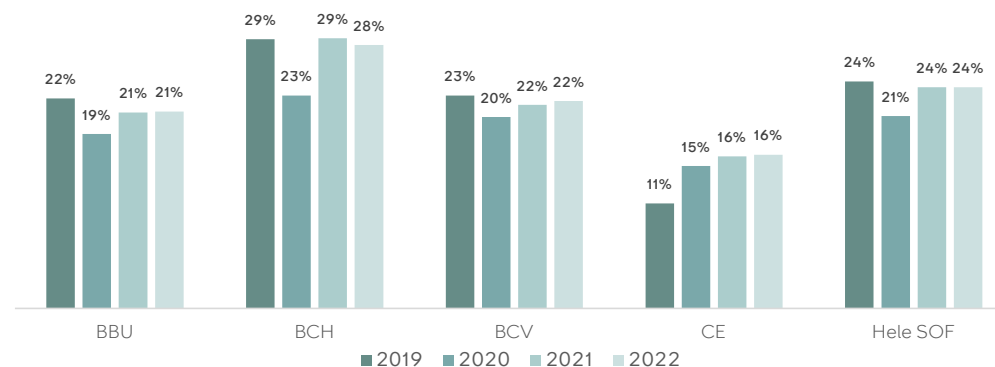
Personaleomsætning

Resultat: Personaleomsætningen har siden 2019 generelt ligget stabilt på cirka 24 % i SOF, på nær i år 2020 hvor den lå på 20,5 %. Personaleomsætningen har siden 2019 været højest i BCH og lavest i de centrale enheder. Fra 2021 til 2022 er det dog lykket BCH, som de eneste, at reducere i personaleomsætningen (fra 28,8% til 28,1%).

Vurdering: Personaleomsætningen for de tre borgercentre er generelt stabil fra 2019 til 2022 (på nær år 2020), trods den tiltagende udfordring med rekruttering af arbejdskraft.

Der er generelt problemer med at rekruttere og fastholde faglært personale på velfærdsområderne. Det drejer sig særligt om SOSU'er, sygeplejersker og pædagoger. Derfor er fastholdelse og rekruttering et indsatsområde på tværs af SOF, og der arbejdes på at fastholde personale og dermed sænke personaleomsætningen.

Diagram 15: Samlet personaleomsætning (intern + ekstern)



Tabel 4: Personaleomsætning 2019-2022

	2020			2021			2022		
	Intern	Ekstern	I alt	Intern	Ekstern	I alt	Intern	Ekstern	I alt
BBU	3,1%	15,5%	18,6%	3,3%	17,7%	20,9%	2,6%	18,4%	21,0%
BCH	3,1%	19,6%	22,7%	3,2%	25,6%	28,8%	4,1%	24,1%	28,1%
BCV	2,9%	17,5%	20,4%	2,7%	19,0%	21,7%	4,1%	18,0%	22,1%
CE	0,0%	15,2%	15,2%	2,8%	13,4%	16,2%	2,9%	13,5%	16,4%
SOF	3,0%	17,6%	20,5%	3,1%	20,9%	23,6%	3,6%	20,6%	23,6%

Kilde: Dataudtrækket baserer sig i KK på systemregistreringer i forbindelse med sagsbehandlingen af indberetninger om ansættelser, fratrædelser og stillingskift

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 15 & TABEL 4

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

Intern personaleomsætning dækker over skift af arbejdsplads inden for Københavns Kommune (def. pr. 2. februar 2022).

Ekstern personaleomsætning dækker over jobskifte ud af Københavns Kommune.

Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Voksne

Resultat: I 2022 lå den samlede gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent for enkelt-udgifter, merudgifter og pensionsområdet i Borgercenter Voksne på 85 %.

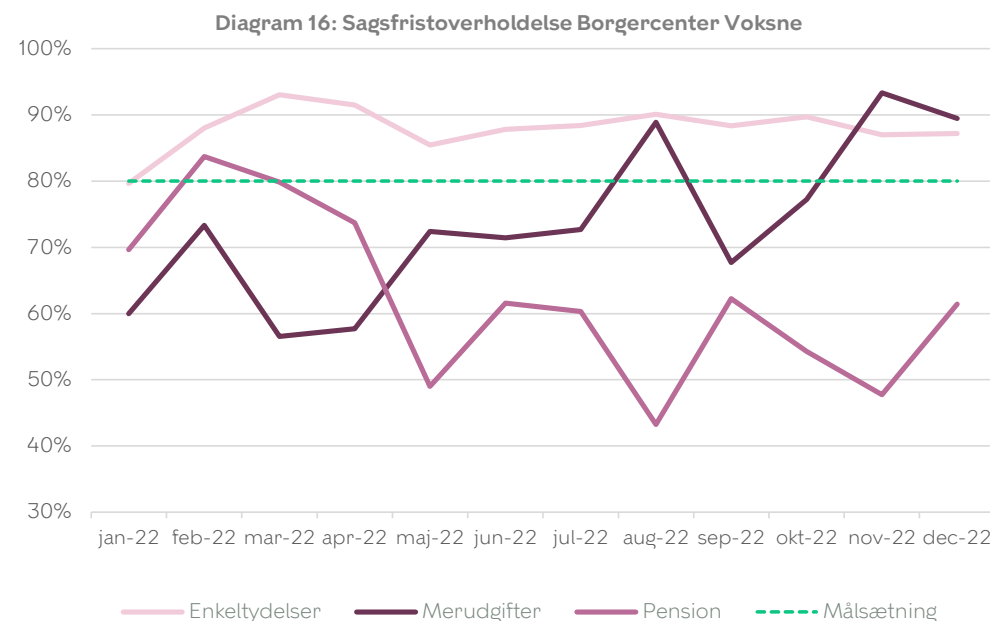
Vurdering: 2022 har været et år, hvor stigende priser i samfundet generelt har betydet et stigende antal ansøgninger til og henvendelser i Borgercenter Voksne.

Enkeltydelser (LAS §§ 81-85 og integrationsloven): Antallet af ansøgninger om enkeltydelser er i 2022 steget med ca. 2.600, svarende til en stigning på 23 % sammenlignet med 2021. Det er bl.a. antallet af ansøgninger vedr. energjudgifter, der er steget. Men også antallet af ansøgninger vedr. udgifter til tandbehandling, medicin og anden sygebehandling er steget det seneste år. Når det alligevel er lykkedes at overholde sagsfristerne i 88 % af afgørelserne i 2022 (fristen er overholdt i 12461 ud af 14149 afgørelser), skyldes det, at der i løbet af året er sat massivt ind med overarbejde på området. Fra 2023 er der tilført området yderligere 3 medarbejdere.

Førtidspension (PL §§ 17-18 og LAS § 27 a): Fristoverholdelsen på pensionsområdet er faldende hen over året (se diagrammet). Dette skyldes ressourceudfordringer på området. Den gennemsnitlige fristoverholdelse i 2022 er på 65 %, svarende til at 1.067 afgørelser er truffet med fristoverholdelse ud af i alt 1.637 afgørelser. Området er udfordret fordi der de seneste år har været et markant stigende antal tilkendelser af førtidspension i BIF, hvilket bl.a. har medført en stigning i søgning om supplement til brøkpension (LAS § 27 a) hos SOF. Fra 2023 er der igangsat en proces, der bl.a. skal se på arbejdsgangene. Derudover er der frem til udgangen af 2023 udlånt 1 årsværk til området. Det vurderes dog, at der fortsat vil mangle 1-2 årsværk på området fra 2024.

Merudgifter (SEL § 100): Der arbejdes løbende på at nedbringe sagstiden og overholde sagsfristen på merudgiftsområdet. Den samlede fristoverholdelse lå i 2021 på 63 %, i 2022 er den steget til 73 %, idet at fristen blev overholdt i 201 af 277 afgørelser. Der opleves dog fortsat udfordringer med lange svartider fra læger og sygehuse, som kan gøre det vanskeligt at overholde sagsbehandlingsfristerne.

Kilde: CSC og DOMUS



LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 16

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

Forbehold: I overgangsperioden mellem fagsystemerne CSC Social til DOMUS i 2021 og 2022 består statistikken af data fra begge systemer. Der må tages forbehold for ændringer i registreringspraksis i det nye fagsystem, og at datarapportering på merudgiftsområdet og pensionsområdet fortsat er i en etableringsfase.

Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Børn og Unge

Resultat: I 2022 overholdt Borgercenter Børn og Unge sagsbehandlingsfristerne i: 96 % af sagerne, ift. udført screening af underretninger senest 24 timer efter modtagelsen (jf. SEL § 155, stk. 2). 61 % af sagerne for 4-måneders fristen for udførelsen af børnefaglige undersøgelser (jf. SEL § 50, stk. 7). 79 % af sagerne for opfølgning på handleplanskrævende sager (jf. SEL § 70).

Fristoverholdelsen for ovenstående tre paragraffer er samlet set på 79 % i 2022.

Vurdering: Sagsfristoverholdelsen ligger fortsat på et lavt niveau for børnefaglige undersøgelser, selv om der er sket en positiv udvikling i 2022 (+6 %) i 2022 sammenlignet med 2021. Borgercenter Børn og Unge har stor opmærksomhed på det og arbejder målrettet for at forbedre fristoverholdelsen, bl.a. ved at følge løbende op med de afdelinger, hvor der er særlige udfordringer med fristoverholdelsen. Udfordringer ift. fastholdelse samt oplæring af nye medarbejdere er en del af årsagerne hertil. I de sager, hvor undersøgelsesfasen trækker ud, sættes der i mellemtiden ind med relevante tidlige indsatser (jf. SEL § 11).

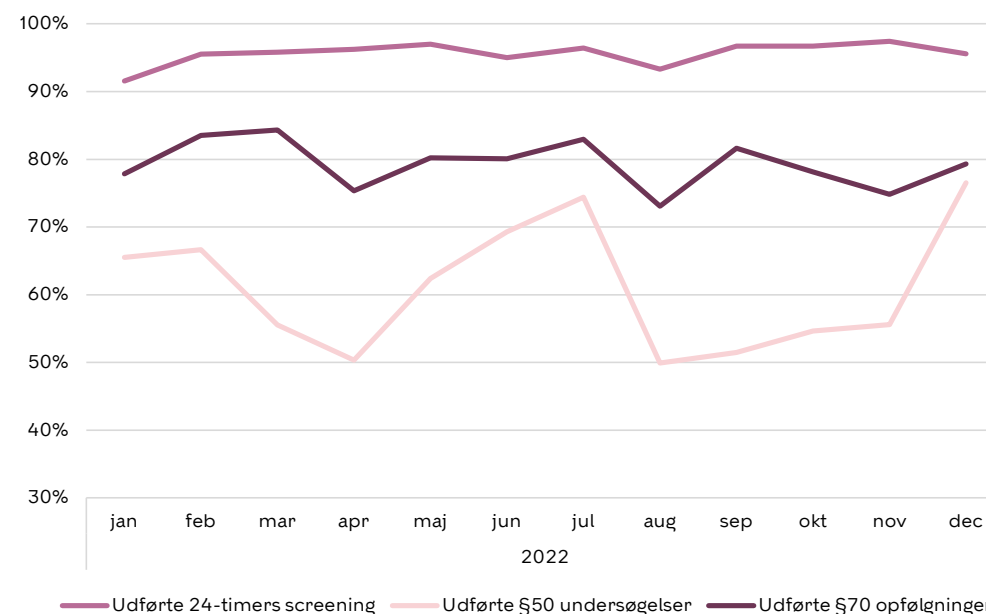
Ift. 24-timers screening af underretninger og opfølgning på handleplaner ligger borgercenteret fortsat på et stabilt niveau.

Derudover bemærkes det, at Borgercenter Børn og Unge i yderligere én enhed har omlagt tilrettelæggelsen af sagsbehandlingen, hvilket har medført et efterslæb i sagsbehandlingsbunken. BBU arbejder på at få indhentet sagsbunken.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 17

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.

Diagram 17 : Sagsfristoverholdelse Borgercenter Børn og Unge



Kilde: Borgercenter Børn og Unge

Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Handicap

Resultat: I 2022 (opgjort okt.-dec.) lå den gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent for merudgifter, personlige hjælpemidler og tekniske hjælpemidler på 85 % i Borgercenter Handicap*.

Vurdering: Den gennemsnitlige sagsfristoverholdelse ligger fortsat et godt stykke over målsætningen på 80 %. Perioden er dog for kort til, at der kan siges noget generelt om, hvorvidt fristoverholdelsen generelt er stigende eller faldende.

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

Fristoverholdelsen for tekniske hjælpemidler var generelt under målsætningen i perioden, hvilket kan tilskrives en lavere bemanding i Modtagelsen i Borgercenter Handicap. Den lavere bemanding kan forklares med et merforbrug hos Modtagelsen, hvilket resulterede i et midlertidigt ansættelsesstop.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 18

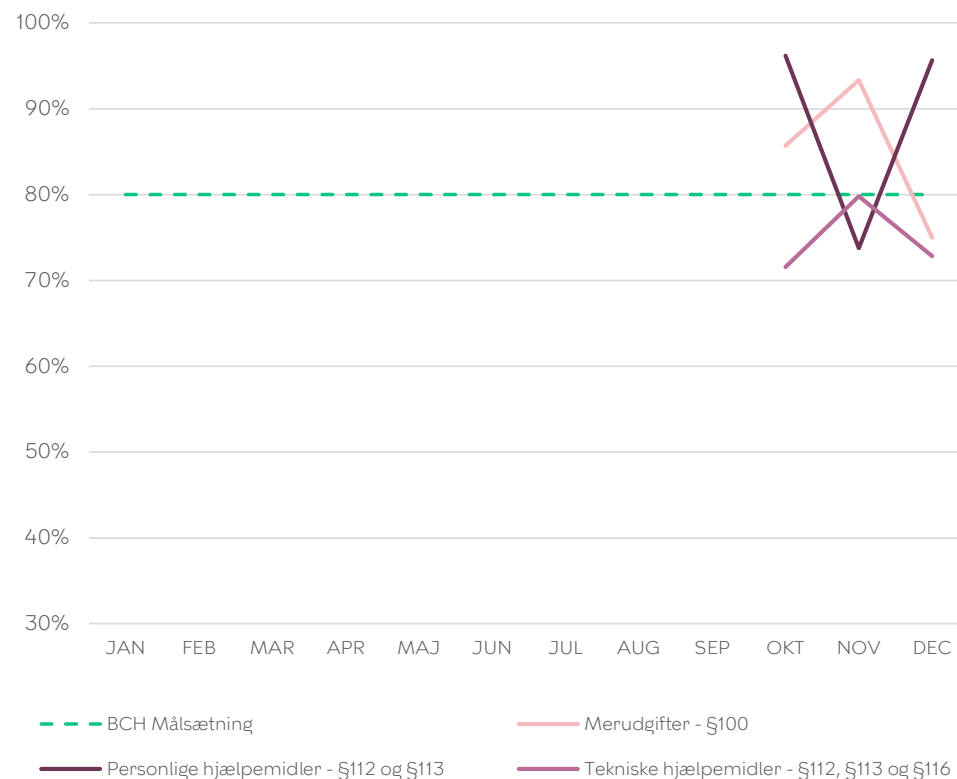
Diagrammet viser udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på hovedgrupper i Borgercenter Handicap. Graferne er baseret på de sager, som er afgjort i den pågældende måned og har fristdato i DOMUS. Dette er for at undgå afgørelser, der ikke følger direkte af en ansøgning (f.eks. ekstra afgørelse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

Afgørelsesdatoen er defineret som hændelsesdatoen på afgørelsesaktiviteten. Dvs. den dato sagsbehandlerne selv angiver som afgørelsesdato.

Sagsfristoverholdelsesprocenten for Borgercenter Handicap er udregnet pba. de paragraffer, som fremgår af diagrammet.

Forbehold: *Data er afgrænset til 4. kvartal 2022 i overensstemmelse med borgercenterledelsens beslutning om, at der ikke afrapporteres på fristoverholdelse forud for denne periode. Opgørelsen omfatter kun sager, hvor ansøgningen og afgørelsen er koblet korrekt i DOMUS.

Diagram 18: Sagsfristoverholdelse Borgercenter Handicap



Kilde: DOMUS

Status på Socialtilsynet

Tabel 5: Antal tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn i 2022

Borgercenter	Antal af Socialforvaltningens tilbud, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet i 2022
Borgercenter Voksne	40
Borgercenter Børn og Unge	15
Borgercenter Handicap	31
I alt	86

Borgercenter Voksne

Resultat: To tilbud modtog påbud i 2022.

Socialtilsynet gav et påbud til Botilbuddet Holme på grund af en vurdering af, at de fysiske rammer og faciliteter ikke i tilstrækkelig grad understøttede borgernes særlige behov. Botilbuddet udarbejdede en tids- og handleplan, som imødekom tilsynets bekymringer. Påbuddet blev ophævet i januar 2023. Botilbuddet Herbergscentret modtog i 2022 et påbud fra Socialtilsynet pga. alvorlige kvalitetsmangler. Tilbuddet udarbejdede en tids- og handleplan, som skulle sikre borgernes trivsel, tryghed og sikkerhed. Socialtilsynet var ikke betrykket i, at initiativerne ville have den ønskede effekt. Derfor traf Socialtilsynet i marts 2023 afgørelse om et skærpet tilsyn med påbud for Herbergscentret.

Borgercenter Handicap

Resultat: Et tilbud blev underlagt skærpet tilsyn med påbud i 2022.

Socialtilsynet traf i november 2022 afgørelse om tre påbud og skærpet tilsyn til bo- og dagtilbuddet Viben. Påbuddene omhandlede nedbringelse af personalegennemstrømning og brug af vikarer, sikring af medarbejdernes kompetencer, erfaring og viden samt forbedring af tilbuddets dokumentationspraksis. Tilbuddet fremsendte en handleplan til Socialtilsynet med tre fokusområder: 1) At sikre stabilitet i tilbuddets personalegennemstrømning og nedbringe brugen af vikarer. 2) At sikre en overensstemmelse mellem målgruppens specialiserede behov og medarbejdernes kompetencer, erfaringer og viden. 3) Etablering af en stabil og veldokumenteret faglig praksis, som bygger på faglige metoder, som understøtter kontinuiteten i indsatsen på tilbuddet. Viben sendte i december 2022 handleplanen til Socialtilsynet, hvorefter påbuddene blev ophævet. Det skærpede tilsyn består indtil maj 2023.

Tabel 6: Antal tilbud med påbud og/eller skærpet tilsyn

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

Borgercenter Børn og Unge

Resultat : Et tilbud blev underlagt skærpet tilsyn med påbud, og en døgninstitution mistede sin godkendelse i 2022.

Efter en voldsom hændelse blev døgntilbuddet Nexus underlagt skærpet tilsyn og seks påbud om udarbejdelse af tids- og handleplaner for bemanding, sikring af de unges trivsel og tryghed, undgåelse af fornælse i medarbejdergruppen, sikring af nødvendige kompetencer i medarbejdergruppen og de fornødne procedurer ift. magtanvendelser. Det skærpede tilsyn er sidenhen ophævet, og alle udstedte påbud er opfyldt.

I marts 2022 modtog Amadeus en afgørelse fra Socialtilsynet om ophør af godkendelsen som døgninstitution. Tilsynet fandt ikke den pædagogiske, organisatoriske og økonomiske kvalitet tilstrækkelig høj til at opretholde godkendelsen, og på baggrund af flere tidligere forløb med påbud og skærpet tilsyn vurderede tilsynet, at det ikke ville være muligt for tilbuddet at rette op på disse forhold. Der blev derfor fundet nye anbringelsessteder til alle børn fra Amadeus, og ved udgangen af maj 2022 lukkede institutionen.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 5 & 6

Tabel 5 viser en oversigt over antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn fra Socialtilsynet i 2022, fordelt på tilbud under borgercentre.

Tabel 6 viser antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget enten påbud eller skærpet tilsyn fra 2020 til 2022.

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

Status på sundhedsfagligt tilsyn af patientsikkerhed

Styrelsen for Patientsikkerhed fører sundhedsfagligt tilsyn på udvalgte behandlingssteder og plejeenheder i både offentligt og privat regi ud fra en løbende vurdering af, hvor der kan være størst risiko for patienternes sikkerhed. Styrelsen udarbejder på baggrund af tilsynsbesøg en tilsynsrapport, hvori det fremgår, om der er konstateret overtrædelser af eller mangler af betydning for patientsikkerheden.

Resultat: Styrelsen for Patientsikkerhed har i 2022 gennemført 14 tilsyn på i alt 9 tilbud i Socialforvaltningen, fordelt ved seks tilsyn i hhv. BCH og BCV og to i BBU. Ud af de 14 tilsyn er udfaldet af tilsynene én reaktion i tilsynskategori 0 "Ingen problemer af betydning for patientsikkerheden", otte af tilsynene falder i kategori 1 "Mindre betydning for patientsikkerheden", fire af tilsynene falder i kategori 2 "Større problemer af betydning for patientsikkerheden" og endelig falder ét tilsyn i kategori 3 "Kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden", jf. læsevejledningen.

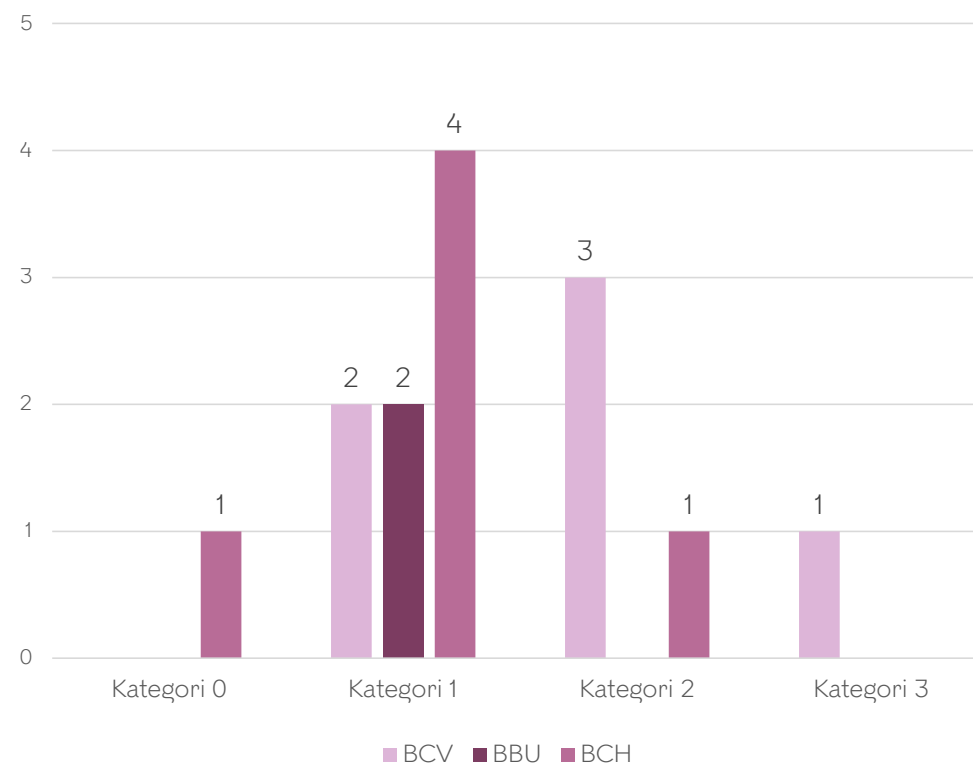
Vurdering: Styrelsen har ved tilsyn i kategori 2 (Bo- og dagtilbuddet Musvågevej Syd, Den sociale hjemmepleje - Center Nord og Rønnebo) og kategori 3 (Rønnebo) særligt haft bemærkninger til målepunkterne "medicinhåndtering", "journalføring" og "sygeplejefaglige vurderinger". Styrelsen har udstedt påbud til de tre tilbud ovenfor, hvoraf de to påbud til hhv. Musvågevej Syd og Rønnebo efterfølgende er ophævet efter tilsynsrapporter i kategori 0 (Rønnebo i 2023 og indgår således ikke i diagrammet). Den Sociale Hjemmepleje - Nord arbejder med styrelsens bemærkninger og afventer vurdering ved opfølgende tilsyn.

Sundhedsenheden arbejder med at løfte læring fra de sundhedsfaglige tilsyn i tværgående netværk, og i den forbindelse har der særligt været fokus på den sundhedsfaglige dokumentation i DOMUS samt vikarers mulighed for at kunne dokumentere i DOMUS.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 19

Diagrammet viser udfaldet af sundhedsfaglige tilsynsbesøg i 2022 i antal fordelt på tilbud under de tre borgercentre i Socialforvaltningen. Kategori 0 betyder, at der ikke er problemer af betydning for patientsikkerheden. 1 betyder, at der er mindre problemer af betydning for patientsikkerheden, 2 betyder, at der er større problemer af betydning for patientsikkerheden og 3 betyder, at der er kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden.

Diagram 19: Sundhedsfaglige tilsyn 2022



Kilde: Borgercenter Voksne, februar 2023

Anbringelser i Borgercenter Børn og Unge

Resultat: Det nominelle antal anbringelser og antallet af børn og unge i alderen 0-22 år i kommunen har været stigende fra 2021 til 2022. Antallet af anbringelser i helmånedspersoner i 2. halvår af 2022 er stigende i forhold til niveauet for 2021.

Anbringelsesfrekvensen (antallet af anbringelser pr. 1.000 indbyggere, 0-22 år) er på det samme niveau i 2022 som i 2021. Anbringelsesfrekvensen påvirkes af antallet af anbringelser og antallet af børn og unge i alderen 0-22 år i Københavns Kommune.

Vurdering: Fra 2015 og frem til 2019 var der kontinuert et fald i antallet af anbringelser fra år til år. Faldet havde bl.a. baggrund i en faglig omstilling – Tæt på Familien – med en styrkelse af de forebyggende og hjemmebaserede indsatser frem for anbringelser uden for hjemmet. Dertil kommer en faldende budgetramme.

Siden 2020 har anbringelsesfrekvensen været stabil. Det skyldes primært, at der i Budget 2020 og Budget 2021 er afsat midler til, at der kan ydes støtte til flere børn og unge, herunder også til anbringelser. De to bevillinger fra Budget 2020 og 2021 bortfalder i hhv. 2024 og 2025. I Budget 2023 blev det aftalt, at parterne bag aftalen forpligter sig til at refinansiere disse udløb ved forhandlingerne om budget 2024 for at opretholde det nuværende serviceniveau.

Det blev ligeledes aftalt, at der fra 2025 indføres en demografimodel, som tager højde for udviklingen i målgruppens kompleksitet, og som kan indgå i forhandlingerne om budget 2024.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 7 & DIAGRAM 20

Tabel 7 viser anbringelsesfrekvensen og antallet af anbringelser i Borgercenter Børn og Unge.

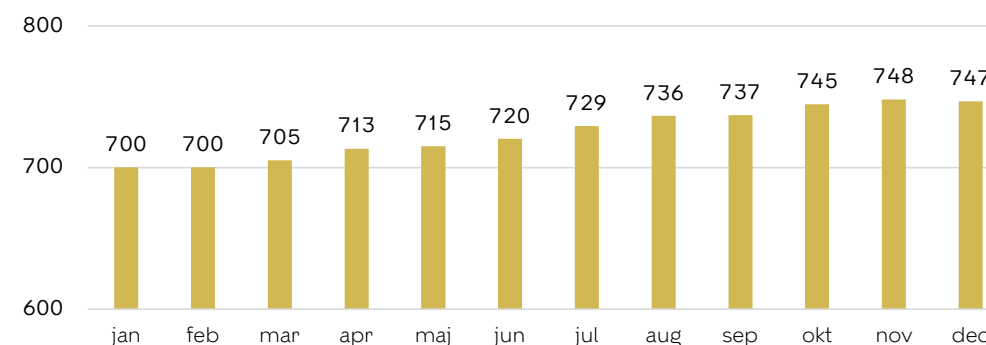
Diagram 20 viser antallet af anbringelser af socialt udsatte fra 0-22 år i helmånedspersoner. Anbringelsesfrekvensen udregnes som (Antal anbringelser/Antal personer, 0-22 år)*1000.

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

Tabel 7: Anbringelsesfrekvens og anbringelser i BBU*

Årstal	2018	2019	2020	2021	2022
Anbringelsesfrekvens	4,5	4,3	4,5	4,6	4,6
Anbringelser i alt (helårspersoner)	686	663	704	713	725

Diagram 20: Antal anbringelser socialt udsatte, 0-22 år (helmånedspersoner)*



Kilde: DUBU og Danmarks Statistiks befolkningsstatistik

Status på hjemmeplejeområdet - kvalitetsmål

Resultat: Ift. kvalitetsmål 1 og 2 skal det bemærkes, at det i CURA ikke er muligt at lave en samlet visning af data for 2021 og 2022.

Resultaterne for kvalitetsmål 1 og 2 er et øjebliksbillede for en enkelt dag, på baggrund af hvilket det ikke er muligt at drage valide konklusioner ift. målopfyldelsen for et helt år.

Dog ses det, at øjebliksbilledet for mål 1, fast kontaktperson hos leverandør, er langt fra måltallet. Strukturelle udfordringer ift. rekruttering og fastholdelse af SOSU-hjælpere og SOSU-assisterter og deraf øget brug af vikarer er en af de primære årsager.

I tabel 8 ses det, at kvalitetsmål 3, om så få forskellige medarbejdere i borgers hjem som muligt, ikke opfyldes, og tendensen fra 2020 til 2022 er en forværring.

Mål 4a og 4b om få aflysninger af hjemmehjælp fra leverandørens side opfyldes.

Vurdering: Ift. manglende opfyldelse af mål 1 udarbejdes der lister til enhederne over borgere med manglende kontaktpersoner. Det er vurderingen, at strukturelle udfordringer ift. rekruttering og fastholdelse af SOSU-hjælpere og SOSU-assisterter og omfattende brug af vikarer er væsentlige årsager til, at kvalitetsmål 3 ikke opfyldes.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 8

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

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

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

Trækket for 2022 er foretaget primo marts 2023. Vedrørende mål 3 er det nu muligt at trække data fra CURA fra 2. kvartal 2020 frem, og der er derfor indtastet tal for mål 3 fra 2020 til 2022. Se også diagram 21.

* Opgjort kun for 2. til 4. kvartal

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 21

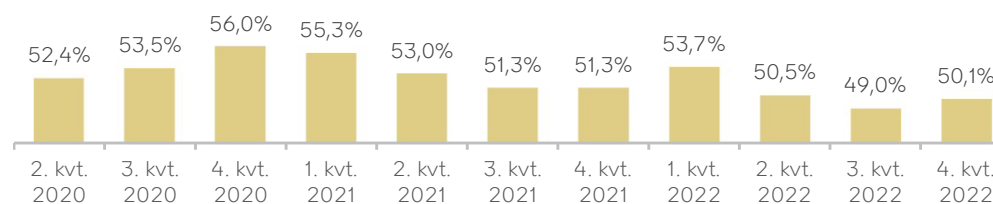
Diagrammet viser udviklingen fra 2. kvartal 2020 til og med 2022 for kvalitetsmål 3 i hjemmeplejen.

Der vises det procentvise gennemsnit af hjemmebesøg foretaget af en af de to medarbejdere, der har været mest i borgerens hjem. Diagrammet viser data for borgere, der modtager 1-12 timers hjemmehjælp om ugen.

Tabel 8: Opfyldelse af kvalitetsmål i hjemmeplejen

Kvalitetsmål	Mål	2019	2020	2021	2022
1. Fast kontaktperson hos leverandøren	> 85 %	69,0 %	-	18,0%	16,0%
2. Fast kontaktperson hos hjemmeplejevisitationen	> 98 %	77,3 %	-	89,0%	82,2%
3. Tilstræbe få forskellige medarbejdere i hjemmet	> 66 %	Dag: 60,7 % Aften: 64,8 %	54%*	52,7%	50,8%
4a. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren - personlig pleje	> 98 %	100 %	99,7 %	99,91%	99,9%
4b. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren - praktisk hjælp	> 98 %	100 %	98,5 %	99,63%	99,8%

Diagram 21: Gennemsnitlig andel af besøgene hos borgeren, der er leveret af de to medarbejdere, der har været mest i borgerens hjem



Kilde: Borgercenter Voksne

Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager

Resultat: Socialforvaltningen modtog i 2022 i alt 1.402 realitetsklager (klager over selve afgørelsen). I 2021 var der tale om 1.507 realitetsklager, dvs. at der er sket en nedgang på ca. 7,5%.

Udvalget blev d. 2. november 2022 orienteret om Ankestyrelsens omgørelsesprocenter i sagen "Danmarkskortet over omgørelsesprocenterne på socialområdet for 2021". Danmarkskortet for 2022 er endnu ikke offentliggjort, men forvaltningen kender tallene fra Ankestyrelsens hjemmeside (talportal). Det kommende Danmarkskort for 2022 vil vise, at Københavns Kommunes omgørelsesprocent på socialområdet generelt (35 %), børnehandicapområdet (43 %) og voksenhandicapområdet (38 %) er steget på samtlige områder set ift. 2021, men at den ligger under landsgennemsnittet. Forvaltningen bemærker dog, at niveauet fortsat er lavere end før Covid-19 pandemien (43 % på socialområdet generelt i 2019), og at niveauet for 2022 - efter et markant dyk i 2021 - mere ligner det almindelige niveau.

Vurdering: Socialforvaltningen arbejder løbende med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af realitetsklager. Dels ved at øge kvaliteten i sagerne, dels med fokus på bedre borgerservice, og endelig via kompetenceuddannelse af medarbejderne. Endelig kan nævnes, at Socialforvaltningen ifm. budget 2021 (servicekultur) har fået afsat midler til flere sagsbehandlere i perioden 2021-2024. Derudover har forvaltningen ifm. budget 2023 fået afsat midler til at nedbringe sagsstammer hos sagsbehandlere på handicapområdet og området for udsatte børn og unge i perioden 2023-2026. Forvaltningen forventer dog ikke, det nødvendigvis vil medføre den fulde forudsatte sænkelse af sagsstammerne, da der samtidig ses en tilstrømning af nye sager.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 22

Diagrammet viser udviklingen i andelen af realitetsklager set ift. antallet af afgørelser i BCV, BBU og BCH.

Forbehold: *For BBU bemærkes, at data først kan opgøres fra sep. 2020, da det tidligere ikke var muligt at opgøre klageraten kontra afgørelsesraten. Herudover er klageraten er opgjort ift. antal sager og ikke antal afgørelser.

BCV: På baggrund af overgangen fra fagsystemet CSC Social til DOMUS i 2. halvår af 2021 består statistikken for BCV af data fra begge systemer. Der må tages forbehold for ændringer i registreringspraksis og en stigning i antal afgørelser.

BCH: I overgangsperioden mellem fagsystemerne CSC Social til DOMUS er det ikke muligt at vise data i implementeringsperioden i BCH for nov. og dec. 2021.

Derudover skal der tages forbehold for datakvaliteten i første halvår af 2022.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 23 & TABEL 9

Diagram 23 viser udviklingen i det samlede antal realitetsklager i SOF i perioden 2019-2022.

Tabel 9 viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgercentre. Det skal bemærkes, at for 1. halvår 2021 i BCH er det opgjorte tal højere end tidligere af rapporteret til SUD, fordi den nye opgørelse i denne sag er inklusiv tal fra børnehandicapområdet fra DUBU systemet.

*For BCH er der kun af rapporteret i perioden juli-okt. I 2021. Hvis man fremskriver klagetendensen for de ikke-af rapporterede måneder, nov.-dec., ville 2. halvår have givet ca. 419 realitetsklager for BCH og 801 for hele året 2021.

Diagram 22: Realitetsklager-ratio ift. afgørelser 2021 og 2022*

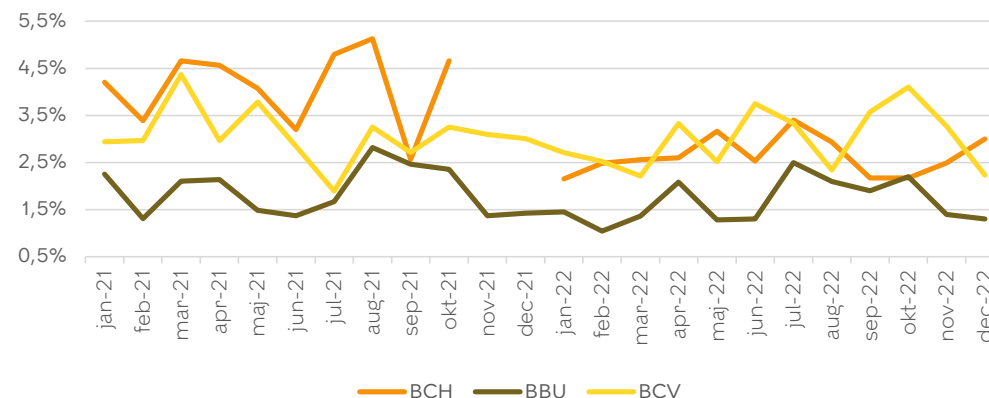
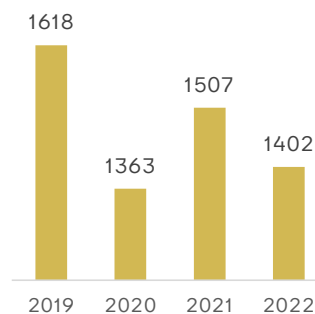


Diagram 23: Realitetsklager



Kilde: SOFLIS, DUBU og DOMUS 2022

Tabel 9: Antal realitetsklager fordelt mellem forvaltningens borgercentre pr. halvår

Borgercentre	1. halvår 2021	2. halvår 2021	1. halvår 2022	2. halvår 2022
Borgercenter Børn og Unge	137	149	106	140
Borgercenter Handicap	428	279 (419)*	309	320
Borgercenter Voksne	266	217	241	265
Hjemmeplejeområdet	15	16	15	6
Total for SOF	846	661 (801)*	671	731

Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager

Resultat: Socialforvaltningen modtog i 2022 i alt 798 formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen). I 2021 var der tale om 629 formalitetsklager, dvs. en stigning på ca. 26,9 %. Stigningen ses særligt på hjemmeplejeområdet.

Vurdering: Socialforvaltningen arbejder løbende med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af formalitetsklager, fx 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 at få vejledning eller en afgørelse, men modtage hjælpen hurtigst muligt. Samtidig er det vigtigt, at forvaltningen formår at kommunikere tydeligt og hensigtsmæssigt med borgerne, og at det er let for borgerne at få et overblik over, hvilken hjælp man kan få. Der er afsat midler i budget 2021 til flere sagsbehandlere, kompetenceudvikling og ansættelse af borgermødespecialister i borgercentre i perioden 2021-2024. Endvidere kan det nævnes, at forvaltningen ifm. budget 2023 har fået afsat midler til at nedbringe sagsstammer hos sagsbehandlerne på handicapområdet og området for udsatte børn og unge i perioden 2023-2026.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 24

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen i andelen af formalitetsklager.

Forbehold: *For BBU bemærkes, at data først kan opgøres fra sep. 2020, da det tidligere ikke var muligt at opgøre klageraten kontra afgørelsesraten. Herudover at klageraten er opgjort ift. antal sager og ikke antal afgørelser.

BCV: På baggrund af overgangen fra fagsystemet CSC Social til DOMUS i 2. halvår af 2021 består statistikken for BCV af data fra begge systemer. Der må tages forbehold for ændringer i registreringspraksis, da enkelt-sags-princippet kan betyde at flere klageforhold i samme forløb oprettes som separate klager. Samtidig ses en stigning i antal afgørelser, som også påvirker klageratioen i diagrammet.

BCH: I overgangsperioden fra fagsystemet CSC Social til DOMUS er det ikke muligt at vise data for implementeringsperioden i BCH for nov. og dec. 2021. Derudover skal der tages forbehold for datakvaliteten i første halvår af 2022.

LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 25 & TABEL 10

Diagram 25 viser udviklingen i det samlede antal formalitetsklager i SOF i perioden 2019-2022.

Tabel 10 viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgercentre. BCH har i dette års klageopgørelse fjernet klager registreret på børneparagrafferne i CSC fra opgørelsen. Dette skyldes, at BCH ikke kan trække data på afgørelser vedr. børne-paragrafferne fra CSC. Derfor har BCH vurderet, at klageraten vil være misvisende, hvis klagerne på disse paragraffer medtages i opgørelsen. Det betyder, at klageraten for BCH i 2020 er lavere sammenlignet med tidligere opgørelser af rapporteret til SUD.

*For BCH er der kun af rapporteret i perioden juli-okt. i 2021. Hvis man fremskriver klagerendensen for de ikke-af rapporterede måneder nov.-dec., ville 2. halvår have givet ca. 98 formalitetsklager for BCH, og 278 for hele 2021.

Diagram 24: Formalitetsklageratio jf. afgørelser*

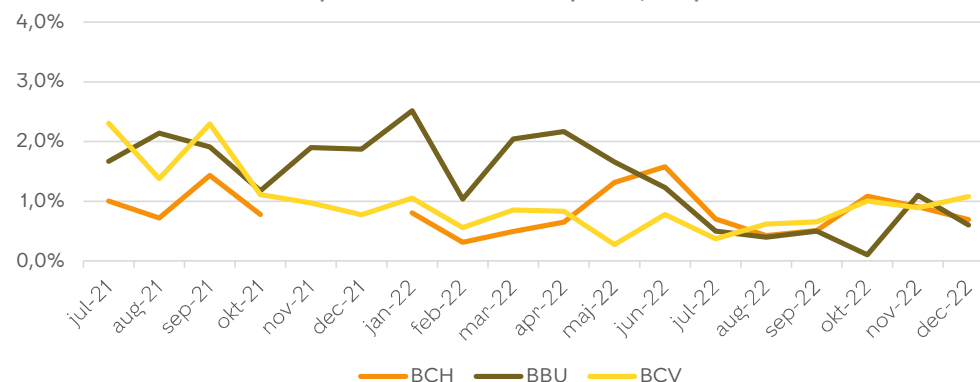
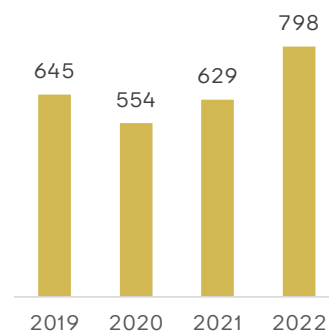


Diagram 25: Formalitetsklager



Tabel 10: Antal formalitetsklager fordelt mellem forvaltningens borgercentre pr halvår

Borgercentre	1. Halvår 2021	2. Halvår 2021	1. Halvår 2022	2. Halvår 2022
Borgercenter Børn og Unge	167	105	131	131
Borgercenter Handicap	131	65(98)*	108	88
Borgercenter Voksne	57	57	62	65
Hjemmeplejeområdet	20	27	103	110
Total	375	254 (287)*	404	394

Kilde: SOFLIS, DUBU og DOMUS.

Trivselsmåling 2023

Resultat: Trivselsundersøgelsen 2023 har en høj svarprocent på 88 %.

Overordnet set ligger resultaterne for SOF på samme niveau som i 2021, hvor SOF fik et flot resultat med store stigninger på flere spørgsmål og temagennemsnit. Der ses et fald på 0,3 i temagennemsnittet for læring og udvikling, og en fremgang på 0,6 i temagennemsnittet om sundhedsfremme. Alle temagennemsnit ligger mellem 5,1 og 5,9, med undtagelse af fysisk arbejdsmiljø, som ligger på 4,9.

Andelen af medarbejdere, der angiver, at de har været udsat for vold, trusler om vold samt mobning og chikane, er mindre i 2023 end i 2021.

Andelen af medarbejdere, der har oplevet seksuel chikane, er steget en smule ift. målingen i 2021.

Ved trivselsundersøgelsens nye spørgsmål om diskriminerende adfærd angiver 5 %, at de har været udsat for diskrimination inden for de sidste 12 måneder i forbindelse med deres nuværende arbejde.

Vurdering: Trivselsundersøgelsen 2023 fastholder det flotte niveau fra 2021. 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 11

Oversigt over forvaltningens gennemsnitlige score på de 10 temaer i Trivselsundersøgelsen. Kolonnerne "Udvikling ift. TU21" angiver udviklingen siden seneste trivselsundersøgelse i 2021. Sværskalaen går fra 1-7, hvor: 1="Slet ikke" og 7="I meget høj grad"
*Det bemærkes at KK-spørgsmålet om sundhedsfremme er kraftigt omformuleret. Derfor kan temagennemsnittet ikke sammenlignes 1:1 med resultaterne fra 2021.

LÆSEVEJLEDNING TABEL 12

Oversigt over andelen af medarbejdere i SOF, der angiver at have været udsat for krænkende adfærd inden for de sidste 12 måneder i forbindelse med deres nuværende arbejde. Kolonnen "Udvikling ift. TU21" angiver udviklingen siden seneste trivselsundersøgelse i 2021.

Kilde: Data fra Trivselsundersøgelsen 2023. Bearbejdet af Kontoret for Organisationsudvikling

Tabel 11: Temagennemsnit 2023 og historisk udvikling på SOF- og KK-niveau

	Socialforvaltningen		Københavns Kommune	
	Resultat TU23	Udvikling ift. TU21	Resultat TU23	Udvikling ift. TU21
Trivsel og motivation	5,7	0,0	5,7	0,0
Indhold i arbejdet	5,9	0,0	5,8	0,0
Arbejdsfællesskaber	5,6	0,1	5,5	-0,1
Indflydelse	5,1	0,1	5,1	0,1
Nærmeste leder	5,7	0,0	5,7	0,0
Ledelsen	5,7	-0,1	5,8	0,0
Læring og udvikling	5,5	-0,3	5,3	-0,2
Håndtering af krav i arbejdet	5,7	0,0	5,5	-0,1
Fysisk arbejdsmiljø	4,9	0,1	4,9	0,0
Sundhedsfremme*	5,5	0,6	5,4	0,6

Tabel 12: Andel af SOF's medarbejdere, der angiver at have været udsat for krænkende adfærd inden for de sidste 12 måneder i forbindelse med deres nuværende arbejde

	Andel medarbejdere	Udvikling ift. TU21
Vold	11%	-4 procentpoint
Trusler om vold	16%	-4 procentpoint
Mobning og chikane	9%	-4 procentpoint
Seksuel chikane	4%	+1 procentpoint
Diskrimination	5 %	Ingen data