




Diverse ledelsesinformationer for 1. halvår 2018

Udarbejdet november 2018

INDHOLDSFORTEGNELSE

BELÆGNING PÅ KRISECENTRE OG HERBERGOMRÅDET, INKL. KØBTE PLADSER	3
BELÆGNING PÅ NATCAFÉERNE	4
ANTAL BORGERE PÅ ANVISNINGSLISTE TIL ET BOTILBUD	5
 VENTETID PÅ ALMENE BOLIGER	7
STATUS PÅ UDSÆTTELSE	8
STATUS PÅ ARBEJDSSTILSYNET	9
STATUS PÅ SOCIALTILSYNET	10
STATUS PÅ HJEMMEPLEJEOMRÅDET	11
DE SÆRLIGE BESKÆFTIGELSESDRØJNINGER	13
BEHANDLINGSGARANTIER PÅ STOFMISBRUGSOMRÅDET	14
STATUS PÅ VOLD OG TRUSLER	15
 STATUS PÅ SYGEFRAVÆR	16
 STATUS PÅ OVERHOLDELSE AF SAGSBEHANDLINGSFRISTER	17
LEDELSESTILSYN PÅ STATSREFUSIONSOMRÅDET	18
KLAGESAGSSTATISTIK PÅ MYNDIGHEDSOMRÅDET	19



BELÆGNING PÅ KRISECENTRE OG HERBERGSOMRÅDET, INKL. KØBTE PLADSER

- Diagram 1:** Diagrammet viser den samlede belægningsprocent for alle københavnske krisecentre og herberger for perioden januar 2016 tom. juni 2018. Dvs. i hvor høj grad sovepladserne på krisecentrene og herbergerne udnyttes.
- 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.
- Resultat:** I 1. halvår af 2018 var den gennemsnitlige belægningsprocent for krisecentrene 88 % og for herbergerne 94 %. Der er sket et fald i belægningen på krisecentrene, hvilket skyldes et markant fald i belægningen på Baltic. Belægningsprocenten på herbergerne er relativt stabil.
- Vurdering:** På herbergerne er belægningen i 1. halvår 2018 på samme niveau som den gennemsnitlige belægningsprocent for hele 2017. Belægningen på krisecentrene er faldet i første halvdel af 2018, hvilket primært skyldes et markant fald i belægningen på Baltic, som på grund af indeklimaproblemer i februar 2018 stoppede for indskrivningen af nye borgere på tilbuddet, og i juni 2018 blev midlertidigt lukket. En sag om afklaringen af situationen på Baltic vil blive behandlet på et udvalgsmøde den 12. december 2018.
- 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. Derudover kan forvaltningen ikke selv fastlægge serviceniveau på private og udenbys tilbud.

Kilde: SOFLIS, d. 10. september 2018 (diagram 1) og Borgercenter Voksne (diagram 2). Opgørelserne er lavet på baggrund af indberetninger fra de enkelte tilbud.

Diagram 1: Belægning på krisecentre og herberger

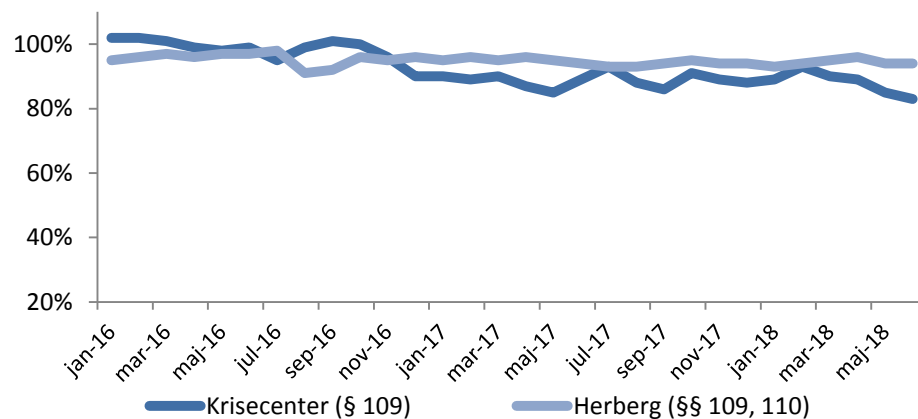
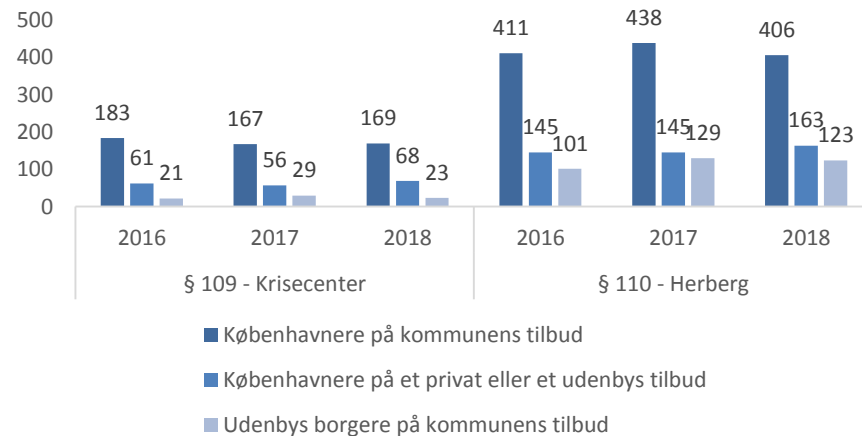


Diagram 2: Opholdsmønsteret på krisecentre og herberger, målt i helårspladser





BELÆGNING PÅ NATCAFÉERNE

- **Diagram 3:** Diagrammet viser udviklingen for den samlede belægning på kommunens fire natcaféer (Cafe Klare, Hillerødgade, Aktivitetscentret og Mændenes Hjem).
- **Diagram 4:** Diagrammet viser det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcaféerne i første halvår af 2018.
- **Resultat:** Belægningen for 2018 ligger samlet set under normeringen og følger nogenlunde 2017-belægningen.
- **Vurdering:** Socialforvaltningen kan fortsat tilbyde en plads til hjemløse, der henvender sig med ønske om et sted at tilbringe natten.
- **Bemærkning:** Der skelnes mellem sovende og besøgende borgere. Natcaféerne på Aktivitetscentret og Mændenes Hjem har karakter af at være et natværested med et generelt højt antal besøgende, og et relativt lavt antal sovende, sammenlignet med de øvrige natcaféer.

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

Diagram 3: Samlet belægning (overnattende) på københavnske natcaféer, fordelt på uge i 2015, 2016, 2017 og 2018

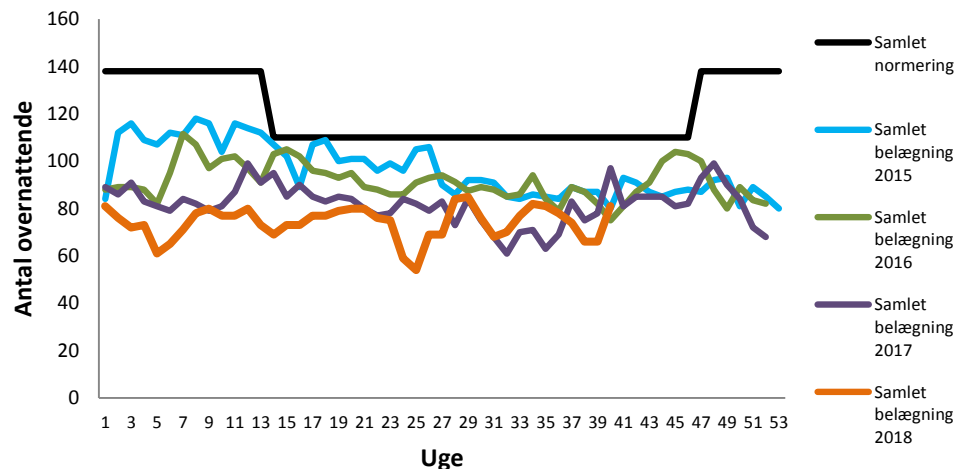
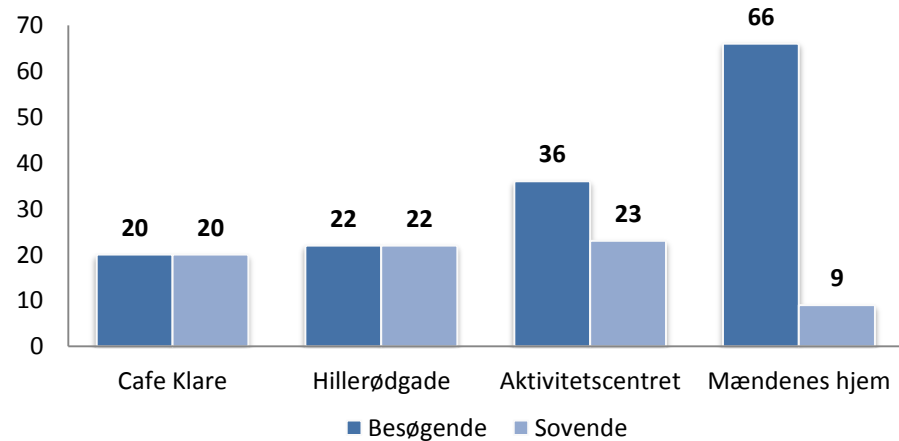


Diagram 4: Det gennemsnitlige antal sovende og besøgende på natcaféerne



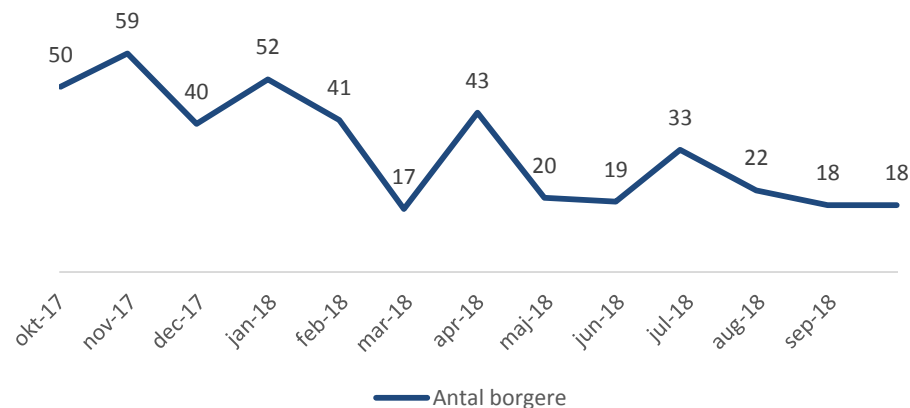


BORGERE MED HANDICAP PÅ ANVISINGSLISTE TIL ET BOTILBUD

- **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 oktober 2017 til og med juni 2018. Gruppen omfatter borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret plads.
- **Resultat:** Antallet af **borgere med handicap**, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud, har været faldende i 2018 fra 52 i januar 2018 til 19 i juni 2018. Det store fald skyldes især åbningen af en række botilbudspladser, der har ført til et stort antal indflytninger og dermed et fald i antallet af ventende. Dertil kommer, at der i budgettet for 2018 blev bevilget midler til køb af eksterne pladser til de konkrete borgere, der i 2017 havde en ventetid på seks måneder eller mere.
- **Vurdering:** For at sikre en fortsat aktiv indsats mod afvikling af anvisningslisten til botilbud på tværs af målgruppeområder arbejder Socialforvaltningen på en handleplan. Handleplanen vil indeholde en række konkrete indsatser, der skal sikre, at borgerne ikke skal undvære den støtte, de har behov for. Herunder arbejdes der med en bedre udnyttelse af den kommunale kapacitet samt et større fokus på rehabiliterende indsatser, der skal understøtte borgerne i at blive mere selvstændige og selvhjulpne. Der er bevilget midler til køb af pladser i 2019 til borgere, der har ventet mere end seks måneder. Socialforvaltningen søgte også midler til borgere med ventetid under seks måneder, men der blev ikke afsat midler hertil.

Kilde: Borgercenter Handicap.

Diagram 5: Antal borgere med handicap på anvisningsliste til botilbud, der har ventet mere end 6 mdr.





BORGERE MED SINDSLIDELSE OG UDSATTE BORGERE PÅ ANVISNINGSLISTE TIL ET BOTILBUD

- Diagram 6:** Diagrammet viser antallet af borgere med sindslidelse, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud efter servicelovens §§ 107-108 eller almenboliglovens § 105 fra oktober 2017 til og med september 2018. Gruppen omfatter borgere, som ikke allerede bor på botilbud, og som endnu ikke har modtaget tilbud om en konkret plads.
- Diagram 7:** Diagrammet viser antallet af udsatte borgere, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud efter servicelovens §§ 107-108 fra oktober 2017 til og med september 2018. Gruppen omfatter borgere, som ikke allerede bor på botilbud, og som endnu ikke har modtaget tilbud om en konkret plads.
- Resultat:** Antallet af **borgere med sindslidelse**, der har ventet i mere end seks måneder på at få et botilbud, er faldet over 1. halvår af 2018 fra 47 i januar til 31 i juni. Faldet kan tilskrives en række initiativer, eksempelvis at der i budgettet for 2018 er bevilget midler til køb af eksterne pladser til de konkrete borgere, der i 2017 havde en ventetid på seks måneder eller mere. Antallet af ventende er dog stigende i 2. halvår af 2018. Dette tilskrives den igangværende omstilling af botilbud i kommunen, der har medført, at en andel af pladserne har været lukket for visitation. Der er nu genåbnet for visitation. Antallet af **udsatte borgere**, der har ventet i mere end seks måneder på et botilbud er ligeledes faldet i starten af 2018, men har siden april været støt stigende.
- Vurdering:** For at sikre en fortsat aktiv indsats mod afvikling af anvisningslisten til botilbud på tværs af målgruppeområder arbejder Socialforvaltningen på en handleplan for dette. Handleplanen vil indeholde en række konkrete indsatser, der skal sikre, at borgerne ikke skal undvære den støtte, de har behov for. Herunder arbejdes der med en bedre udnyttelse af den kommunale kapacitet samt et større fokus på rehabiliterende indsatser, der skal understøtte borgerne i at blive mere selvstændige og selvhjulpne. Der er bevilget midler til køb af pladser i 2019 til borgere, der har ventet i mere end seks måneder. Socialforvaltningen søgte også midler til borgere med ventetid under seks måneder, men der blev ikke afsat midler hertil.

Kilde: Borgercenter Voksne.

*) Data fra december 2017 udestår

Diagram 6: Antal borgere med sindslidelse på anvisningsliste til botilbud, der har ventet i mere end 6 mdr.*

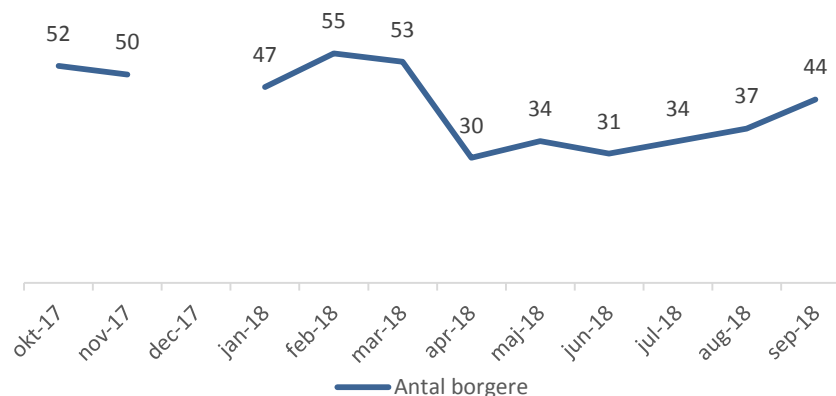
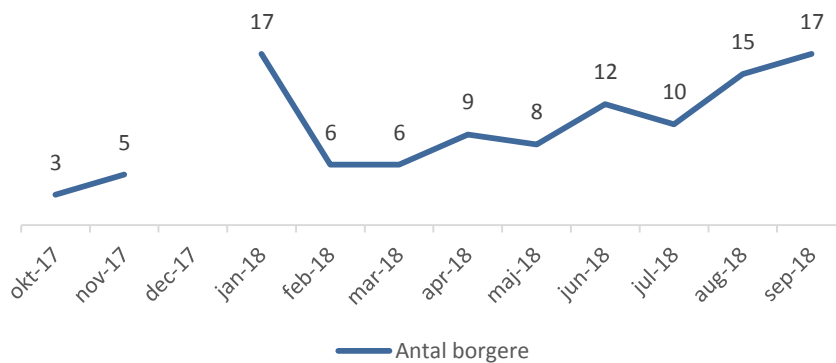


Diagram 7: Antal udsatte borgere på anvisningsliste til botilbud, der har ventet i mere end 6 mdr.*





VENTETID PÅ ALMENE BOLIGER

- **Ventetid på almene boliger** er et af udvalgets tegn på succes under målet "Et selvstændigt liv". Baseline er en gennemsnitlig ventetid på 212 dage i 2017.
- **Diagram 8:** Diagrammet viser udviklingen i den gennemsnitlige ventetid på at få anvist en bolig via den boligsociale anvisning. Udviklingen er her vist per halvår fra 2014 til 1. halvår 2018. Ventetid er defineret, som tiden fra en ansøger er blevet indstillet til en bolig, til borgeren accepterer et tilbud om bolig.
- **Diagram 9:** Diagrammet viser udviklingen i antallet af ansøgere, som hhv. indstilles og bolig-anvises. Her er vist de ansøgere, som har en betalingsevne på mellem 0-3.500 kr.
- **Resultat:** Diagram 8 viser en relativt stabil udvikling i den gennemsnitlige ventetid. Siden 2014 har den gennemsnitlige ventetid således ligget på ca. 200 dage på en bolig. Dette tal rummer dog en spredning, som grafen også viser. Ventetiden for den enkelte borger afhænger af to ting: 1) betalingsevne og 2) hvor stor en bolig den enkelte har behov for. For borgere med en betalingsevne på højst 3.500 var den gennemsnitlige ventetid i 1. halvår 2018 på 301 dage. Familier, som har en bedre betalingsevne, venter noget kortere på bolig. Diagram 9 viser, at der i 1. halvår af 2018 er indstillet ca. lige mange ansøgere med lav betalingsevne. Til gengæld er antallet af anviste ansøgere steget markant. Der har været et fald i indstillede fra 2016 til 2017. Socialforvaltningen har forsøgt at finde årsager til dette fald. Det kan være, at de lange ventetider, særligt for unge med lav betalingsevne fører til, at unge opgiver at søge om bolig.
- **Vurdering:** Opgørelserne understreger den kendte problemstilling om, at husleje priserne er stigende, hvilket kan gøre det vanskeligt for Socialforvaltningens målgrupper at betale for de boliger, som kommunen har anvisningsret over. Overordnet er den gennemsnitlige ventetid faldet en smule. Forklaringen er dog, at der er kommet færre indstillinger i perioden, hvilket afspejler sig i ventetiderne. Socialforvaltningen følger løbende antallet af de billigste boliger. Der har på ca. 2 år været et fald på 25 % i antallet af almene familieboliger til under 3.500 pga. prisudvikling. Hvis Socialforvaltningen fortsat skal kunne tilbyde boliger til borgerne med de laveste ydelser, er det væsentligt, at nybyggeri rummer boliger til under 3.500 kr.

Kilde: Data stammer fra Boliganvisningen og SOFLIS.

Diagram 8: Udviklingen i den gennemsnitlige ventetid på boligsocial anvisning, målt i dage

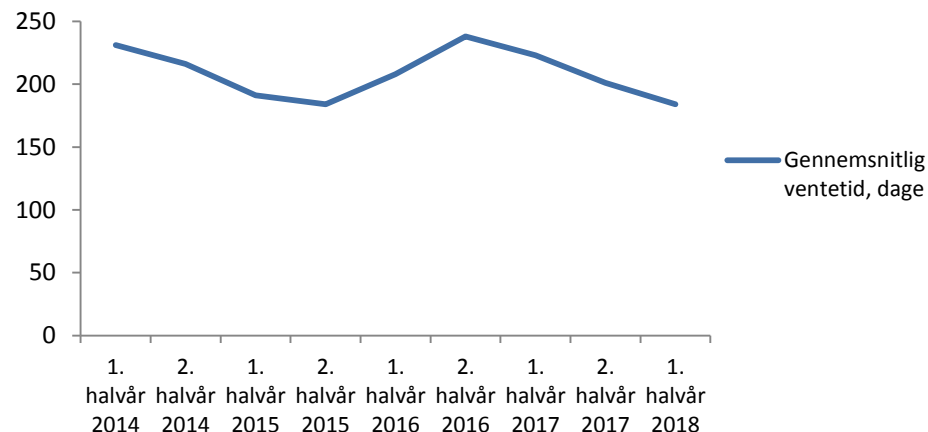
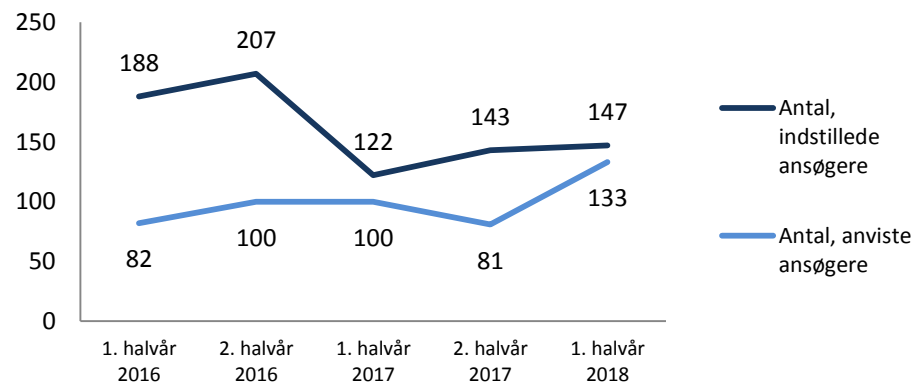


Diagram 9: Udviklingen i antallet af enlige og familier, som hhv. indstilles og bolig-anvises. Her er alene vist ansøgere, der vurderes til at have en betalingsevne mellem 0-3500 kr.





STATUS PÅ UDSÆTTELSE

- **Diagram 10:** Diagrammet viser udviklingen i antallet af udsættelser i Københavns Kommune for perioden fra 2011 til 1. halvår 2018.
- **Diagram 11:** Diagrammet viser udviklingen i andelen af effektuerede udsættelser i forhold til det samlede antal sager fra Københavns Kommune, som fogeden har modtaget i perioden 1. halvår 2014 til 1. halvår 2018.
- **Resultat:** Fogedretten sendte i alt 914 sager til Københavns Kommune med varsling om udsættelse i 1. halvår af 2018, hvoraf 145 sager således resulterede i en effektueret udsættelse. Dette svarer til en andel på 16 %.
- **Vurdering:** Der har været 145 effektuerede udsættelser i 1. halvår 2018. Dette er på niveau med både 1. halvår 2016 og 2017. Hvis man antager, at der også vil være 145 udsættelser i 2. halvår, så vil det samlede årsresultat blive på 290 effektuerede udsættelser, dvs. 3 flere end i hele 2017. Uden at det kan forklares, så er der dog typisk flere udsættelser i 1. halvår end i 2. halvår, så der er også fortsat mulighed for at det samlede årsresultat bliver lavere end i 2017. Pga. de mange reformer, som har ført til lavere ydelser til en række målgrupper (indførsel af uddannelseshjælp, kontanthjælpsloft, integrationsydelsesreduktioner mv.), kan det være overraskende, at der ikke har været en stigning i antallet af udsættelser i 1. halvår 2018. Socialforvaltningen følger udviklingen tæt i samarbejde med de almene boligorganisationer og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og der er iværksat et tæt samarbejde om dette. Socialforvaltningen forsøger i løbet af 2018 at skabe bedre data om de udsatte via adgang til data om udsættelser fra den lokale fogedret, som er opnået via ansøgning om frikommuneforsøg. Udsættelser kan ske pga. restancer, men sker også pga. f.eks. ulovlig fremleje og manglende overholdelse af husorden. Det vil være væsentligt for forebyggelsesindsatsen at få afklaret hvor mange udsættelser, der sker i hver kategori.

Kilde: Domstolsstyrelsen

Diagram 10: Antal udsættelser, Københavns kommune

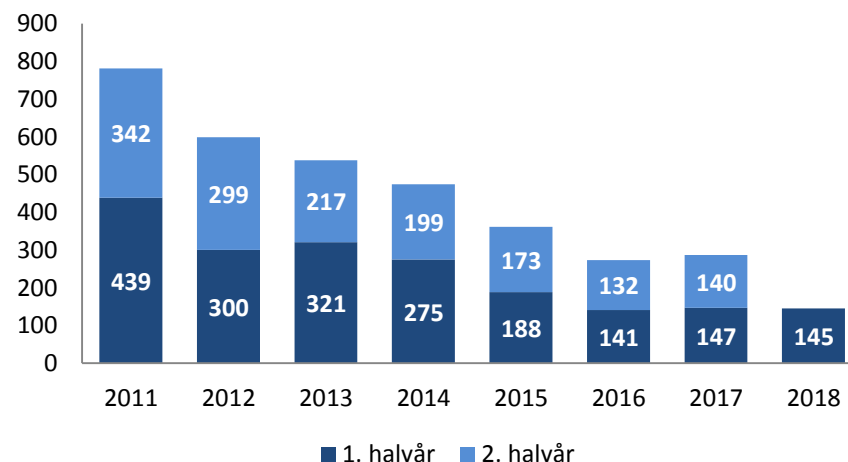
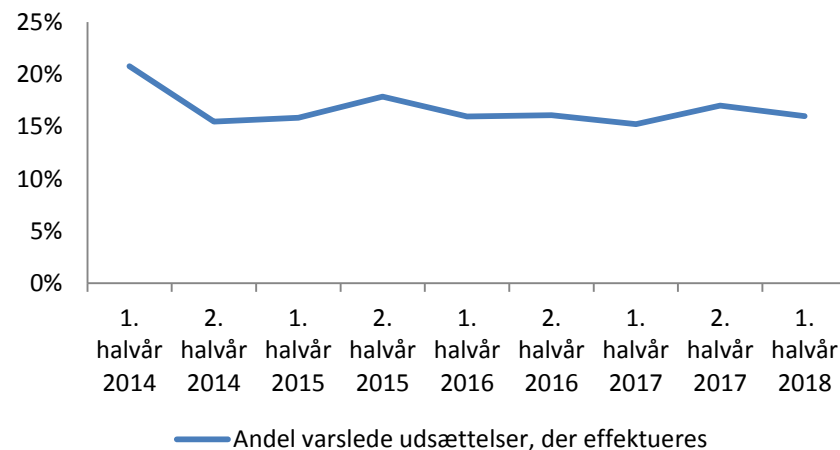


Diagram 11: Andelen af udsættelser i forhold det samlede antal modtagne sager





STATUS PÅ ARBEJDSSTILSYNET

- **Tabel 1:** Tabellen viser antallet af afgørelser fra Arbejdstilsynet for perioden 01.01.18 - 11.10.18 fordelt på arbejdspladser under de fire borgercentre i Socialforvaltningen.
- **Tabel 2:** Tabellen viser antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget enten strakspåbud, påbud og rådgivningspåbud for 2017 og 1. januar - 11. oktober 2018.
- **Resultat:** I perioden 1. januar 2018 til 11. oktober 2018 har Arbejdstilsynet truffet 53 endelige afgørelser på arbejdspladser i Socialforvaltningen, heraf 6 om strakspåbud, 2 om påbud, 0 om rådgivningspåbud, 4 om afgørelse uden en handlepligt, 11 om vejledning og 30 om grøn smiley. Til sammenligning har Arbejdstilsynet i 2017 truffet 91 endelige afgørelser på arbejdspladser i Socialforvaltningen, heraf 3 om strakspåbud, 17 om påbud, 2 om rådgivningspåbud, 9 om afgørelse uden en handlepligt, 20 om vejledning og 40 om grøn smiley.
- **Vurdering:** Socialforvaltningen har i 2016, 2017 og 2018 arbejdet aktivt med at styrke sikkerheden på forvaltningens arbejdspladser, herunder har forvaltningen arbejdet indgående med at forebygge risikoen for vold og trusler om vold på udvalgte botilbud i socialpsykiatrien og på handicapområdet. Socialforvaltningen vil også i de kommende år have fokus på at styrke sikkerheden på forvaltningens arbejdspladser.

Kilde: Data stammer fra Kontoret for Organisationsudvikling.

Tabel 1: Oversigt over arbejdstilsynssager på arbejdspladser i Socialforvaltningen fordelt på borgercentre i periode 01.01.18 – 11.10.18

	Straks-påbud	påbud	Rådgivnings-påbud	Afgørelse uden handlepligt	Vejledning	Grøn smiley	Total
Borgercenter Voksne	2	1	0	2	5	13	23
Borgercenter Børn og Unge	1	0	0	0	3	9	13
Borgercenter Handicap	3	1	0	2	2	7	15
Borgercenter Hjemmepleje	0	0	0	0	1	0	1
Centralforvaltningen	0	0	0	0	0	1	1
I alt	6	2	0	4	11	30	53

Tabel 2: Antal tilbud med strakspåbud, påbud og rådgivningspåbud

Borgercenter	2017	1. Januar - 11. oktober 2018
Borgercenter Voksne	7	3
Borgercenter Børn og Unge	2	1
Borgercenter Handicap	13	4
I alt	22	8



STATUS PÅ SOCIALTILSYNET

- **Tabel 3:** Tabellen viser en oversigt over antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn fra Socialtilsynet i 1. halvår 2018 fordelt på arbejdspladser under de fire borgercentre.
- **Tabel 4:** Tabellen viser antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget enten påbud eller skærpet tilsyn fra 2016 til 1. halvår 2018.
- **Resultat:** Der er ingen af Socialforvaltningens tilbud, der har fået påbud eller skærpet tilsyn fra Socialtilsynet i 1. halvår 2018.
- **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 2018 har forvaltningen indledt et arbejde med mere systematisk brug af Socialtilsynets besøg og rapporter, således at bekymrende forhold i højere grad håndteres i tide.

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

Tabel 3: Antal tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn af socialtilsynet i 1. halvår 2018

Borgercenter	Antal Socialforvaltningens tilbud, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet
Borgercenter Voksne	23
Borgercenter Børn og Unge	10
Borgercenter Handicap	19
I alt	52

Tabel 4: Antal tilbud med påbud og/eller skærpet tilsyn

Borgercenter	2016	2017	1. halvår 2018
Borgercenter Voksne	2	1	0
Borgercenter Børn og Unge	1	1*	0
Borgercenter Handicap	2	1	0
I alt	5	3	0

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



STATUS PÅ HJEMMEPLEJEOMRÅDET

- **Tabel 5:** 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.

- **Resultat:** Som det fremgår af tabel 5 har Hjemmeplejen som et kvalitetsmål, at der ikke må ske aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren. Dette mål er fuldt opfyldt i 1. halvår 2018. Tre yderligere kvalitetsmål er, at borgeren skal have en fast kontaktperson hos leverandøren; fast kontaktperson hos hjemmeplejevisitationen og få forskellige medarbejdere i hjemmet. Ingen af disse tre kvalitetsmål er dog fuldt opfyldt i 1. halvår 2018. Der er sket et fald i målopfyldelsen for "fast kontaktperson hos leverandøren". Dette kan bl.a. forklares ved en stor personalegennemstrømning, rekrutteringsudfordringer ift. sygeplejersker og SOSU-uddannet personale og hyppig brug af vikarer i 2018. Borgercenter Hjemmepleje vil i den kommende periode sætte fokus på de tre kvalitetsmål, der ikke er opfyldt, herunder arbejde yderligere med rekruttering, fastholdelse af medarbejdere, nedsætte brugen af vikarer og indsats målrettet et stigende sygefravær.

Kilde: Borgercenter Hjemmepleje.

Tabel 5: Afrapportering af kvalitetsmål for 2016, 2017 og 1. halvår 2018

Kvalitetsmål	Mål	Resultat 2016	Resultat 2017	Resultat 1. halvår 2018
1. Fast kontaktperson hos leverandøren	> 85 %	87,2 %	79,4 %	59,3 %
2. Fast kontaktperson hos hjemmeplejevisitationen	> 98 %	92,5 %	90,4 %	89,4 %
3. Tilstræbe få forskellige medarbejdere i hjemmet	> 66 %	Dag: 61,9 % Aften: 70,0 %	Dag: 60,4 % Aften: 65,0 %	Dag: 57,5 % Aften: 60,9 %
4. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren	> 98 %	Personlig pleje: 100 % Praktisk hjælp: 100 %	Personlig pleje: 99,9 % Praktisk hjælp: 99,9 %	Personlig pleje: > 99,9 % Praktisk hjælp: > 99,9 %



STATUS PÅ HJEMMEPLEJEOMRÅDET

Tabel 6: Tilsynsrapporter vedr. private leverandører fra 2018

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

1. Særdeles tilfredsstillende
2. Godt og tilfredsstillende
3. Fejl og mangler med risiko for borgerens helbred og autonomi
4. Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for borgernes helbred og autonomi
5. Alvorlig kritik

Tilsynsrapporten for den kommunale leverandør af hjemmepleje er primo november 2018 endnu ikke udarbejdet, om end BDO har gennemført tilsynet. Afrapportering af tilsyn med den kommunale leverandør sker derfor ved den helårlige ledelsesinformation for 2018.

Resultat: Som det fremgår af tabel 6 fik begge private leverandører (Hjemmehjælpen A/S og Attendo) vurderingen "særdeles tilfredsstillende" i 2018. Begge leverandører har fulgt relevant op på anbefalinger ift. 2017-tilsyn, herunder ift. kendte risikoområder, kommunikation, hygiejne og kontinuitet i levering af ydelser til borgere. BDO har få anbefalinger til leverandørerne i 2018-tilsynet. Nævnes kan at sikre medarbejderes kendskab til formål og indhold af servicelovens § 83a, afhjælpe medarbejderusikkerhed om opgaveløsning ift. sundhedsloven, og at alle nyansatte medarbejdere får udarbejdet kompetenceskema.

Kilde: Borgercenter Hjemmepleje.

Tabel 6: Tilsynsrapporter vedr. private leverandører fra 2018

	2017	2018
Hjemmeplejen A/S	1. Særdeles tilfredsstillende	1. Særdeles tilfredsstillende
Attendo	2. Godt og tilfredsstillende	1. Særdeles tilfredsstillende

DE SÆRLIGE BESKÆFTIGELSESORDNINGER

- **Tabel 7:** Tabellen viser det opnåede resultat i 2017 og estimat for 2018 samt de fastsatte kvotemål for 2018.
- **Resultat:** Tabellen viser, at Socialforvaltningen i 2018 forventer at opfylde måltallet for nytteindsats, virksomhedspraktik og løntilskud, samt måltællert for fleksjobansættelser.
- **Vurdering:** Socialforvaltningen fortsætter med at udvikle indsatsen omkring de særlige beskæftigelsesordninger. Der er generel stor velvilje blandt medarbejderne i Socialforvaltningen til at løfte opgaven på en meningsfyldt måde. Ønsket er at bruge de særlige beskæftigelsesordninger på en sådan måde, at indsatsen giver mest mulig gevinst for egne borgere, og dermed virker forebyggende i forhold til forsæt eksklusion og fremmedgørelse for det ordinære samfund. Socialpsykiatrien har i 2018 haft stor glæde af at kunne tilbyde egne borgere en praktik eller et løntilskud, ligesom der inden for hjemløseområdet er arbejdet med modeller, der sikrer en øget tilknytning til det ordinære arbejdsmarked. I forhold til indsatsen omkring fleksjob har Socialforvaltningen målrettet arbejdet for at oprette "mini-fleksjob" fordi erfaringerne viser, at det er næsten umuligt for borgere tilkendt et "mini-fleksjob".
- **Kilde:** Kontoret for Organisationsudvikling.

Tabel 7: Status for de særlige beskæftigelsesordninger

	Resultat 2017	Estimat 2018	Måltal for 2018
Nytteindsats, virksomhedspraktik og Løntilskud (årsværk)*	294	284	280
Fleksjob (personer)	122	157	157

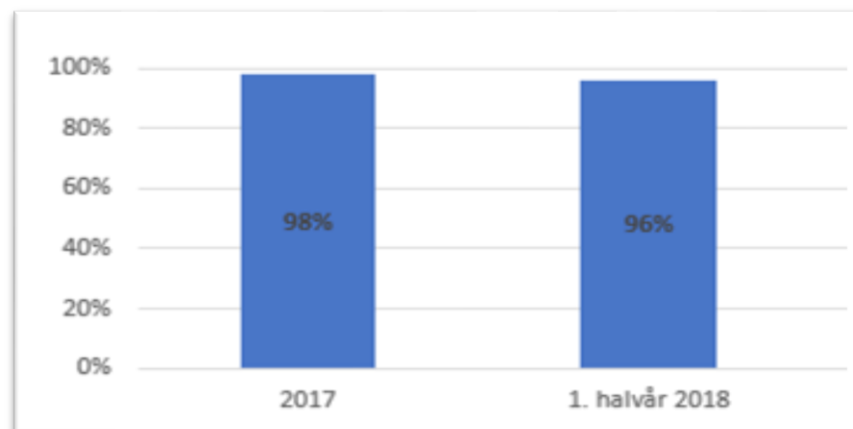
* Estimater er baseret på data fra BIF frem til ultimo august 2018, og datatræk fra vitas fra september 2018.

BEHANDLINGSGARANTIE PÅ STOFMISBRUGSOMRÅDET

- Behandlingsgarantien indebærer, at kommunen er forpligtet til at iværksætte behandling senest 14 dage efter, at en borger har henvendt sig med ønske om at komme i stofmisbrugsbehandling.
- **Diagram 12:** Diagrammet viser andelen af borgere, der blev indskrevet i behandling inden for behandlingsgarantien i 2017 og 1. halvår 2018. I beregningen indgår gruppen "uoplyste", hvis denne borgergruppe trækkes ud af statistikken stiger andelen af borgere, der blev indskrevet indenfor behandlingsgarantien til 100 % i 2017 og 99 % i 1. halvår 2018. Kategorien "uoplyste" dækker over borgere indskrevet i behandling, hvor det ikke er muligt at trække enten dato for henvendelse eller dato for indskrivning.
- **Resultat:** I 1. halvår 2018 henvendte 490 borgere sig med ønske om stofmisbrugsbehandling. Af dem fik 470 iværksat behandling inden for behandlingsgarantien, svarende til 96 %.
- **Vurdering:** Socialforvaltningen er opmærksom på den faldende udvikling fra 2017 til 1. halvår 2018, men forventer, at udviklingen når at rette sig op inden udgangen af 2018.

Kilde: Borgercenter Voksne.

Diagram 12: Målopfyldelse, behandlingsgaranti - stofmisbrug





STATUS PÅ VOLD OG TRUSLER

- **Tabel 8:** Tabellen viser det gennemsnitlige antal af medarbejdere i SOF 2014-2018, da antallet af vold og trussels-hændelser, bør ses i lyset af hvor mange medarbejdere, der er i forvaltningen. Som det fremgår af tabellen er antallet vokset med knap 200 medarbejdere siden 2014.
- **Diagram 13 og 14:** Diagrammerne viser registrerede hændelser med vold eller trusler om vold hhv. med og uden fravær siden 2014.
- **Resultat:** Udviklingen i antal registrerede hændelser med vold og trusler om vold er uændret for 1. halvår 2018 sammenlignet med 1. halvår 2017.
- **Vurdering:** I 2018 blev projekt 'Styrket indsats mod arbejdsulykker' igangsat i Københavns Kommune. Projektets fokus er, at arbejdsulykker med fravær på tværs af forvaltningerne skal falde med 20% inden 2022. Socialforvaltningen deltager i projektet og har i samarbejde med de andre forvaltninger og Arbejdsmiljø København arbejdet på en strategi for at sænke antallet af hændelser. Projektet indeholder en række aktiviteter til nedbringelse af ulykker i forvaltningerne – heriblandt indsats rettet mod unge og nyansatte, forbedring af registreringspraksis, et indsatssteam mv. Aktiviteterne igangsættes løbende, og resultatet af indsatserne forventes derfor ikke at fremgå af statistikkerne endnu.

Kilde: Data stammer fra Safetynet – trukket d. 30. august 2018. Det er ikke obligatorisk at indberette om en hændelse karakteriseres som vold eller chikane. Derfor benyttes Arbejdsmiljø Københavns definition, der indeholder 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 registrerings-praksis*. Socialforvaltnings politik er, at alt skal indberettes, og forvaltningen arbejder løbende med indberetningskulturen, og derfor antages indberetningsprocenten at være højere.

Hændelser, der medfører fravær, antages at have mindre udsving i indberetningsprocenten og er derfor mere pålidelig til statistikbrug.

*Jacob K. & Carstensen O., "Rapport om arbejdsulykker og forebyggelse", Arbejdsmiljørådet, 2016

Tabel 8: Opgørelsen viser månedslønnede, timelønnede, 14-dages timelønnede, elever, ekstraordinært ansatte

År	Gns. antal medarbejdere i SOF
2014	7.984
2015	7.986
2016	8.044
2017	8.140
2018 (jan. – aug.)	8.165

Diagram 13: Vold og trusler med fravær

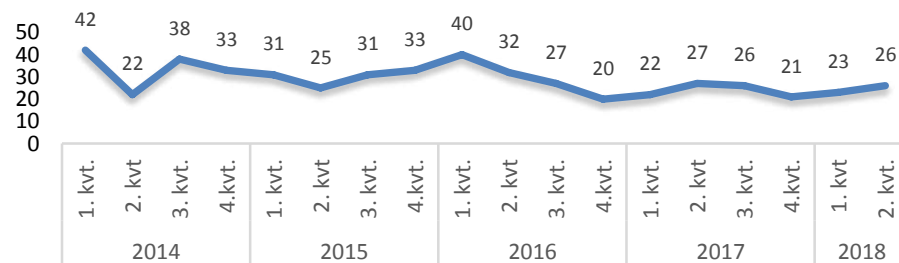
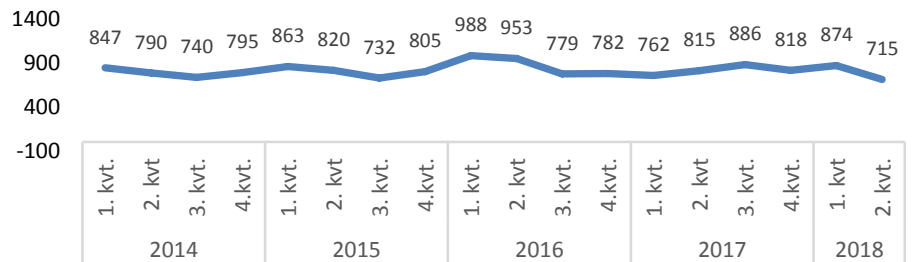


Diagram 14: Vold og trusler uden fravær

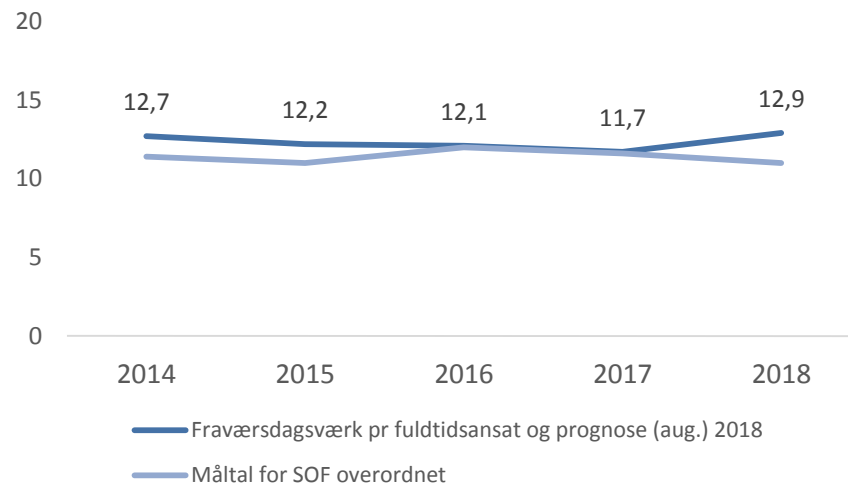


STATUS PÅ SYGEFRAVÆR

- **Sygefravær** er et af socialudvalgets tegn på succes under målet ”En sund og fagligt stærk organisation”. Baseline er 11,7 fraværsdagsværk i 2017.
- **Diagram 15:** Diagrammet viser antal fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat, samt det fastlagte måltal for socialforvaltningen siden 2014. Prognoser stammer fra august opgørelsen.
- **Tabel 9:** Tabellen viser sygefraværet og måltallet fordelt på de organisatoriske områder.
- **Resultat:** Prognosen for sygefraværet i 2018 for hele forvaltningen ligger på 12,9 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat, hvilket er 1,9 over måltallet for 2018. Årsresultatet for 2017 var 11,7. Ifølge prognosen for 2018 vil sygefraværet således ende på 1,2 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat højere end resultatet for 2017.
- **Vurdering:** Socialforvaltningen har fortsat stort fokus på området. Blandt andet gennem øget fokus på ledelsesopfølgning af sygefravær, og projektet ”Fra sygefravær til kernevelfærd”, der arbejder med de arbejdspladser med det højeste sygefravær og flest episoder med vold og trusler. De hidtidige resultater af indsatserne i 2017 viser overordnet en positiv effekt for sygefraværet (for 16 ud af 20 arbejdspladser) på de arbejdspladser, som har deltaget. Det er endnu ikke muligt at måle effekten af indsatserne i 2018, da flere først lige er sat i gang. I projektet er der også et dataspor, som skal forbedre den tilgængelige ledelsesinformation om sygefravær - blandt andet i form af nogle forskellige dataanalyser, som kan bruges som grundlag til den lokale drøftelse i fx MED samt tilrettelæggelsen af den mere overordnede indsats.

Kilde: Begge opgørelser er lavet på baggrund af tal fra Rubin trukket den 10. oktober 2018. Prognoser stammer fra august opgørelsen.

Diagram 15: Udvikling i forvaltningens sygefravær



Tabel 9: Status på sygefraværet i SOF – 2018

	Måltal 2018	Prognose 2018
Børn og Unge	9,8	10,3
Hjemmepleje	15,1	19,9
Handicap	11,3	12,8
Voksen	11	12,8
De centrale enheder	4,3	5,4
Socialforvaltningen samlet	11	12,9

STATUS PÅ OVERHOLDELSE AF SAGSBEHANDLINGSFRISTER

- **Overholdelse af sagsbehandlingsfrister** er et af udvalgets tegn på succes under målet "En helstøbt og langsigtet løsning". Baseline er en fristoverholdelse på 77% i 2017.
- **Diagram 16 og 17:** Diagrammerne viser udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på hovedgrupper i Borgercenter Handicap og Borgercenter Voksne. Graferne er baseret på de sager, som er afgjort i den pågældende måned. Målsætningen om, at 80 % af sagerne behandles inden for fristen er angivet ved den sorte linje.
- **Resultat:** Enkeltvedelsesområdet og pensionsområdet ligger fint ift. målsætningen om de 80 %, hvilket er tilfredsstillende. Det samme gør merudgifter på handicapområdet. Forvaltningen er imidlertid udfordret på nogle paragraffer på handicapområdet. Det skyldes hovedsageligt en stigning i antallet af ansøgninger i og med, flere borgere som følge af en funktionsnedsættelse har brug for støtte. Som grafen viser, ses der dog en positiv udvikling for personlige hjælpemidler, som har en stor ansøgningsvolumen.
- **Vurdering:** 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. Udviklingsplanen samt de midler, der blev givet til flere sagsbehandlere og kompetenceudvikling ifm. budget 2019 forventes at have en positiv afsmitning på sagsbehandlingstiderne.

Kilde: Data er trukket i SOFLIS d. 25. oktober 2018.

Diagram 16: Sagsfristoverholdelse BCH

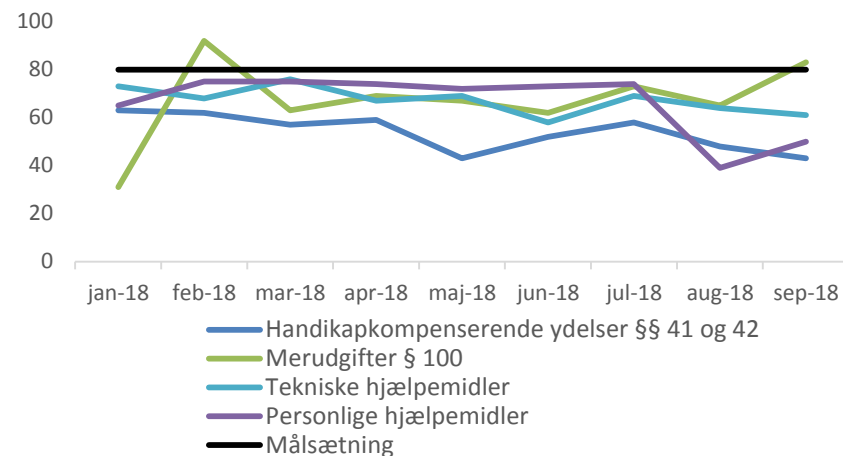
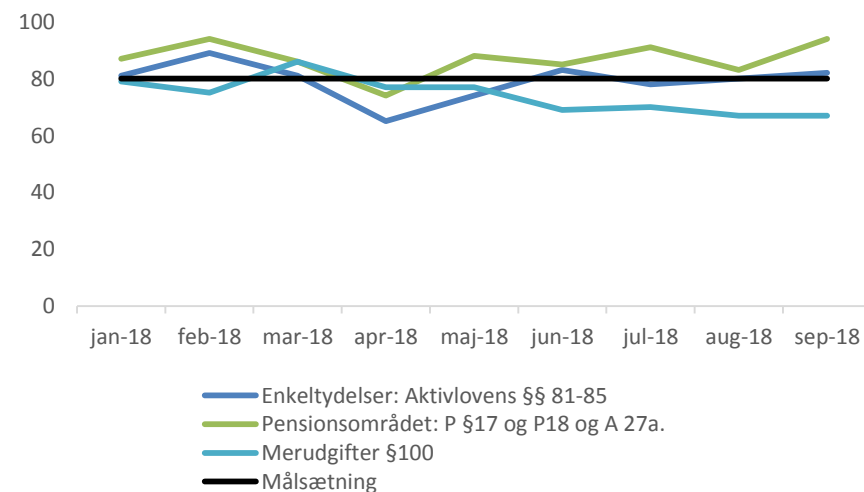


Diagram 17: Sagsfristoverholdelse, BCV





LEDELSESTILSYN PÅ STATSREFUSIONSOMRÅDET

- **Diagram 18:** Diagrammet viser udviklingen for andelen af afgørelser, der har en fejl med refusionsmæssig betydning, samt hvor stor en andel fejlen udgør af den samlede værdi. Resultatet vises for perioden 2013 til og med 1. halvår 2018.
- **Diagram 19:** Diagrammet viser det samlede resultat for 1. halvår 2018, fordelt på lovmæssige områder.
- **Resultat:** I 1. halvår 2018 er 168 sager blevet kontrolleret. Der har været fejl i 0 sager, hvilket svarer til en fejlprocent på 0 pct. af de kontrollerede sager. De kontrollerede sager beløber sig til en samlet værdi på 1.140.164 kr., hvoraf der er sket berigtigelse for 0 kr., hvilket svarer til 0 pct. af det samlede kontrollerede beløb.
- **Vurdering:** Socialforvaltningen finder resultatet for 1. halvår 2018 tilfredsstillende.

Kilde: SOFLIS

Diagram 18: Udviklingen i andelen af fejl med refusionsmæssig betydning for alle paragraffer.

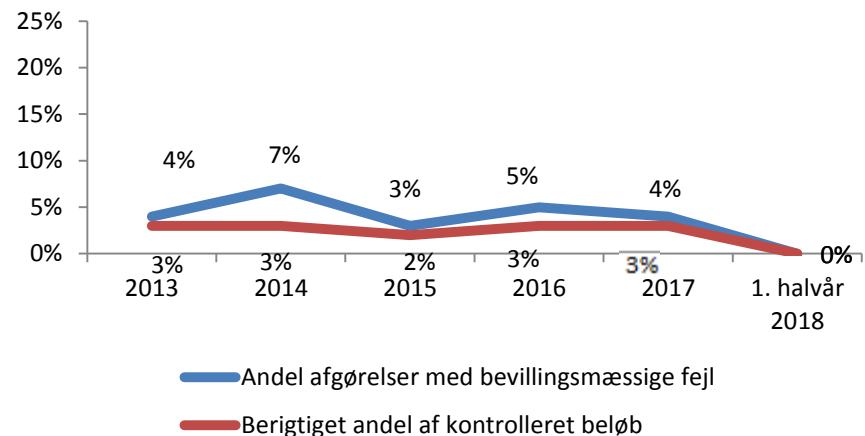
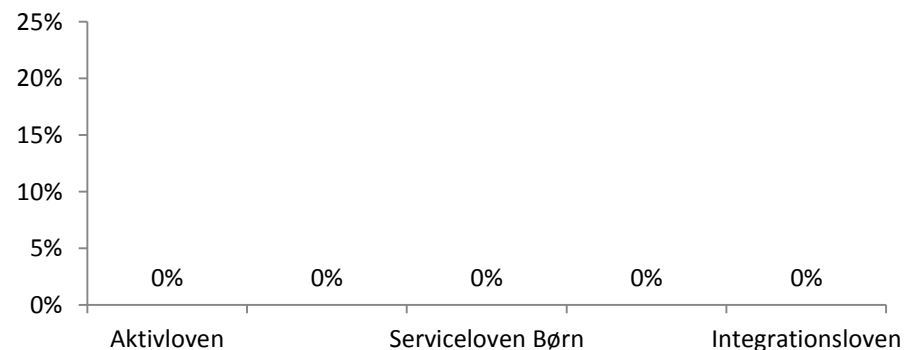


Diagram 19: Andelen af fejl med refusionsmæssig betydning for 1. halvår 2018 - fordelt efter område.





KLAGESAGSSTATISTIK PÅ MYNDIGHEDSOMRÅDET

- **Diagram 20:** Diagrammet viser en oversigt over udviklingen i antallet af realitetsklager (klager over selve afgørelsen) og formalitetsklager (klager over selve sagsbehandlingen). Der er alene tale om klager på myndighedsområdet og ikke klager vedrørende døgn- eller dagtilbud (udførerområdet).
- **Tabel 10:** Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 1. halvår 2018.
- **Resultat:** Socialforvaltningen modtog i 1. halvår 2018 i alt 806 **realitetsklager** (klager over selve afgørelsen). I 1. halvår 2017 var der tale om 930 realitetsklager, dvs. et fald på ca. 13 %. Til gengæld modtog forvaltningen i 1. halvår 2018 i alt 308 **formalitetsklager** (klager over selve sagsbehandlingen). I 1. halvår 2017 var der tale om 275 formalitetsklager, dvs. en stigning på ca. 12 %.

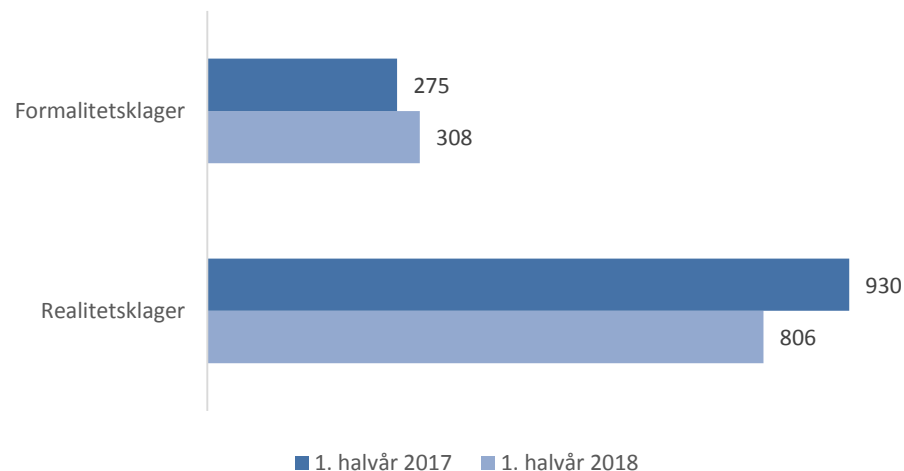
Klagerne (både realitets- og formalitetsklager) vedrører hyppigst enkelttydelser efter aktivlovens §§ 81-85, personlige hjælpemidler efter servicelovens § 112, tabt arbejdsfortjeneste samt merudgifter til børn og voksne med handicap efter servicelovens §§ 41-42 og 100. Det er områder med komplicerede lovgiver og ydelser, der har afgørende betydning for borgerens økonomiske og sociale forhold.

I cirka 69 % af realitetsklagerne (klager over selve afgørelsen) har forvaltningen fastholdt afgørelsen. Borgerne har i cirka 21 % 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. For så vidt angår formalitetsklagerne (klager over selve sagsbehandlingen) har borgercentre i cirka 39 % af klagerne fastholdt den skete sagsbehandling i sagen. Borgercentre har i cirka 32 % af klagerne givet borgeren helt eller delvist medhold. I en række sager er formalitetsklagens udfald desværre ikke registreret, hvilket bliver undersøgt og afhjulpet, således at der fremover sikres et endnu mere validt datagrundlag.

Vurdering: Socialforvaltningen arbejder løbende med klagedrevet innovation, således at der sker en læring af klagerne, og der på den baggrund kan arbejdes med at forebygge klager. Eksempelvis arbejdes der i Borgercenter Handicap med indsatsen Styrket Borgerkontakt, der systematisk arbejder på at afstemme forventninger og skabe en god dialog med borgeren.

Kilde: Data er trukket fra Erindringssystemet og CSC Social i november 2018. Andelen af klager kan ikke opgøres i forhold til antal afgørelser i Socialforvaltningen, fordi forvaltningen har ikke en samlet opgørelse af antal afgørelser.

Diagram 20: Udvikling i antallet af realitets- og formalitetsklager



Tabel 10: Antal klager fordelt mellem forvaltningens borgerbetjeningsenheder for 1. halvår 2018

Borgercentre	Realitetsklager	Formalitetsklager
Borgercenter Børn og Unge	114	104
Borgercenter Handicap	390	90
Borgercenter Hjemmepleje	0	17
Borgercenter Voksne	302	97