

# SOCIALUDVALGETS LEDELSESINFORMATION for 2023

Juni 2024



## Indhold

### BOLIG OG BESKÆFTIGELSE

Belægning på krisecentre og herbergsområdet, inkl. købte pladser	4
Belægning på natcaféerne	5
Borgere med handicap på anvisningsliste til et botilbud	6
Borgere med sindslidelse og udsatte borgere på anvisningsliste til et botilbud	7
Status på udsættelser	8

### MEDARBEJDERTRIVSEL

Vold og trusler	9
Sygefravær	10
Eksternt vikarforbrug	11
Afgørelser og vejledninger fra Arbejdstilsynet	12
Personaleomsætning	13

### SAGSBEHANDLINGSFRISTER & TILSYN

Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCH	14
Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BCV	15
Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, BBU	16
Status på Socialtilsynet	17
Status på sundhedsfaglige tilsyn	18
Status på tilsyn i hjemmeplejen	19

### KVALITET I TILBUD OG SAGSBEHANDLING

Anbringelser i BBU	20
Kvalitetsmål på hjemmeplejeområdet	21
Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, realitetsklager	22
Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager	23

## Indledning

Socialudvalgets ledelsesinformation bliver præsenteret for Socialudvalget to gang årligt; i december med resultaterne fra 1. halvår i det indeværende år, og i juni med resultaterne for hele det foregående år. Der er således en vis forsinkelse i dataopførelsen, hvilket dels skyldes afrapporteringsformen og dels, at visse datakilder i udgangspunktet skal bearbejdes meget.

De opgørelser, som findes i den nuværende afrapportering, er aftalt med det siddende og tidligere udvalg. Konceptet revideres i 2024.

Ledelsesinformationen er i denne rapport opdelt i fire hovedemner:

1. Bolig og beskæftigelse
2. Medarbejdertrivsel
3. Sagsbehandlingsfrister og tilsyn
4. Kvalitet i tilbud og sagsbehandling.

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

## Datagrundlag

### Registreringspraksis og datakvalitet

Flere opgørelser i bilaget påvirkes af ændringer i registreringspraksis ved overgangen til SOF's fagsystemer, DOMUS og DUBU. Fx er relevante datapunkter i DOMUS ikke nødvendigvis sammenlignelige med datapunkter i det tidligere fagsystem, CSC, og historiske opgørelser over tid vil forventeligt fortsat være påvirkede af det i en rum tid.

De nye fagsystemer har også skærpet opmærksomheden mod en mere fælles og ensartet registreringspraksis. Fx er enkeltsagsprincippet skærpet, og bl.a. fristoverholdelsesopgørelser er blevet mere valide end tidligere.

Et øget antal afgørelser eller klager kan derfor være et udtryk for en forbedret overholdelse af enkeltsagsprincippet, ligesom en faldende fristoverholdelse kan være udtryk for et mere troværdigt billede af driften.

Socialforvaltningens borgercentre træffer selv beslutninger vedr. datakvalitet, registreringspraksis og sagsgenopretning.

### Overgangsfasen 2021-2022 på voksenområdet

DOMUS er udrullet løbende over en periode, og det betyder, at der på tværs af områder kan være forskellig modenhed ved DOMUS. Nogle enheder har udrullet DOMUS på forskellige paragraffer over tid og fx afsluttet sager i det gamle system, mens andre har flyttet igangværende sager fra et system til et andet.

### Læsevejledning

Her beskrives på hvert enkelt slide, hvad diagrammet eller tabellen viser. På alle slides har relevante faglige enheder leveret bemærkninger til og vurderinger af udviklingen. Konkrete forbehold vil i rapporten fremgå i forbindelse med præsentationen af de enkelte tabeller og grafer.

# Belægning på krisecentre og herbergsområdet, inkl. købte pladser

**Resultat:** I 2023 har belægningsprocenten på krisecentrene ligget mellem 84 % og 98 %. På herbergerne har belægningsprocenten i samme periode ligget mellem 91 % og 95 %. Niveauet på krisecentrene har været lidt lavere sammenlignet med 2022, mens belægningen på herbergerne har været lidt over niveauet for 2022.

**Vurdering:** Belægningen på herbergs- og krisecenterpladserne har varieret noget over 2023, men holder sig inden for, hvad vi normalt ser af udsving over året. Forvaltningen har i perioden fortsat renoveringen af Herbergscentret, Sundholm, hvor normeringen blev halveret til 29 pladser pr. 1.4.22, men opskrevet til 38 pladser i uge 45, 2023, indtil hele renoveringen er på plads, forventeligt i oktober 2024. Dette giver fortsat et ekstra pres på købte tilbud. Herberget Hillerødgade (73 pladser) opsagde med virkning fra årsskiftet til 2022 driftsoverenskomsten, hvilket ligeledes påvirker antallet af købte pladser. Dette ses i udviklingen fra 2021-2023 i diagram 2.

Belægningstillene dækker generelt over en stor udskiftning med mange ind- og udskrivninger. Enkelte måneder har belægningsprocenten på krisecentrene været under normalen. Det hænger givetvis sammen med, at det samlede udbud 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 råder over 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.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 1

Diagram 1 viser den samlede belægningsprocent for perioden jul. 2022 t.o.m. hele 2023 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.

Målsætningen er 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 samt københavnere, der opholder sig på private eller udenbys krisecentre og herberger.

**Kilde:** Borgercenter Voksne. Opgørelserne er lavet på baggrund af indberetninger fra de enkelte tilbud.

Diagram 1: Belægning på krisecentre og herberger, i 2022 og 2023

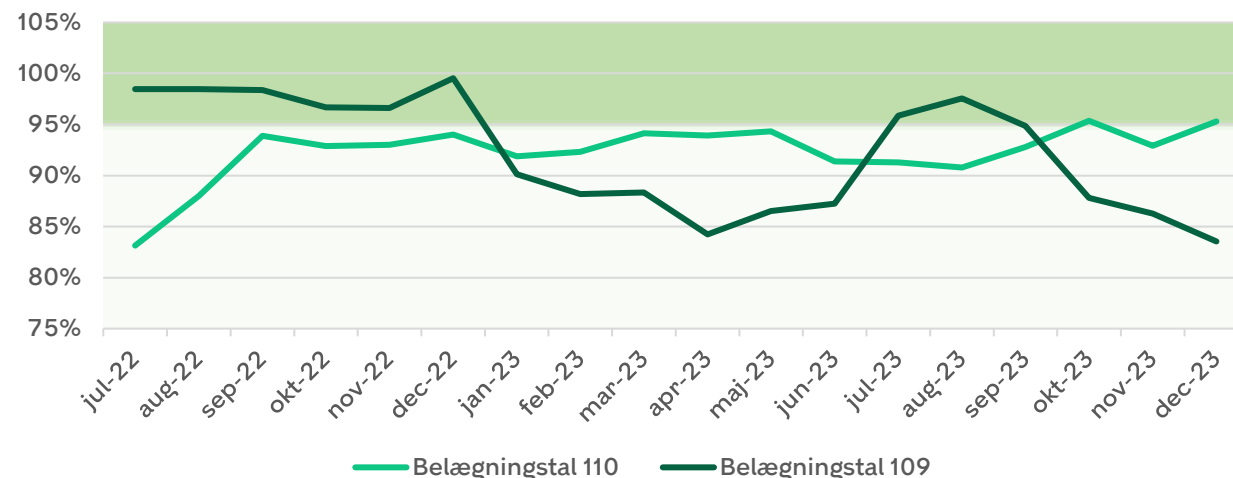
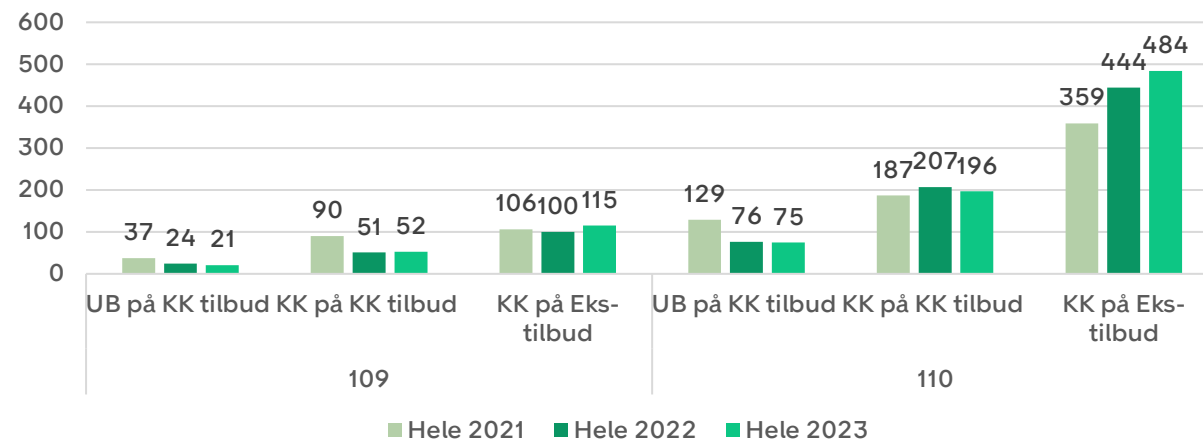


Diagram 2: Opholdsmønstret på krisecentre og herberger, målt i helårspladser for 2021, 2022 og 1. halvår 2023



## Belægning på natcaféerne

**Resultat:** Som det fremgår af diagram 4a, har der i hele 2023 været tilstrækkelig kapacitet samlet set i de kommunale og private natcaféer med driftsoverenskomst. Den gennemsnitlige belægningsprocent for natcaféerne var 1. halvår af 2023 på 60,3 %, og 56,5 % for hele perioden 2022-2023. Dog har flere af de private nødovernatningspladser oplevet pres og overbelægning i perioder i vintermånederne.

**Vurdering:** Normalkapaciteten for de kommunale pladser (inkl. driftsoverenskomst) Café Klare og Herbergcenteret var i 2023 sammenlagt på 50 pladser i sommermånederne og 70 pladser i vintermånederne. De 20 ekstra pladser i vintermånederne er nødovernatningspladser på Herbergscentret, Sundholm. Der er taget højde for dette i de procentuelle angivelser.

Der har i nødovernatningsperioden været et særligt netværk mellem kommunale og private natcaféer og nødovernatningstilbud med henblik på at skabe overblik over den samlede nødovernatningskapacitet og hjælpe borgere videre til tilbud med ledige senge. 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 2. halvår 2023 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 forsøges borgere hjulpet videre til andre natcaféer og nødovernatningstilbud i byen med ledige pladser.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 3

Diagrammet viser udviklingen i den samlede belægningsprocent på kommunens natcaféer. Belægningsprocenten udtrykker i hvor høj grad, sovepladserne på natcaféerne benyttes i forhold til normeringen.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 4a og 4b

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

4b. Diagrammet viser andelen af sovende på natcaféerne i 2. halvår 2023 ift. den samlede normering.

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

Diagram 3: Samlet belægningsprocent (overnattende) på kommunale natcaféer fordelt på uge, 2019-2023

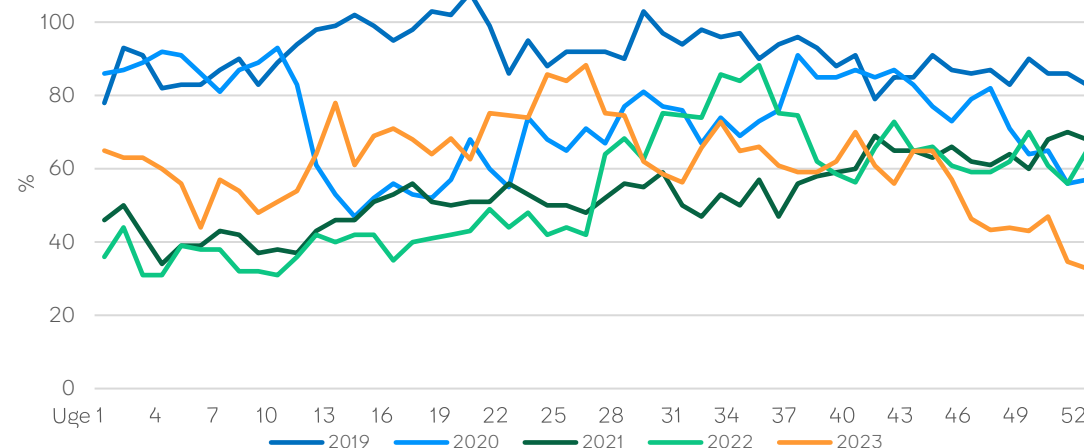


Diagram 4a: Samlet kapacitet og belægning for kommunale og private nødovernatningstilbud; vintrene 2023 (antal)

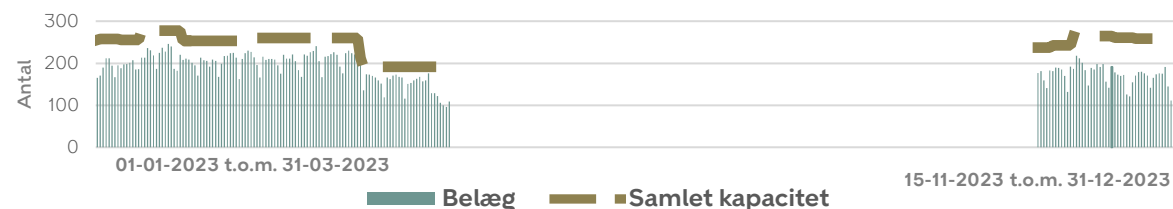


Diagram 4b: Det gennemsnitlige antal sovende på natcaféerne i 2023 i % (2. halvår)



# Borgere med handicap på anvisningsliste til et botilbud

**Resultat:** Københavns Kommune er udfordret ift. at overholde forsyningsforpligtelsen for enkelte målgrupper, men arbejder kontinuerligt med at nedbringe ventetiden. 44 borgere med handicap har ventet i mere end tre måneder på et botilbud pr. december 2023. Antallet af borgere, der har ventet mere end seks måneder, er steget fra 10 borgere i starten af 2023 til 24 borgere i december 2023, jf. tabel 1. Forvaltningen har særligt fokus på borgere, der har ventet mere end seks måneder på et botilbud.

**Vurdering:** Stigningen i 2023 skyldes primært, at en større gruppe borgere med autisme-spektrum forstyrrelser, hvis formål på et § 107 tilbud er afsluttet, ikke har kunnet anvises den relevante bolig efter opholdet. Derfor er der blevet færre § 107 boliger ledige end prognosticeret. I løbet af sommeren og efteråret 2023 flyttede nogle borgere ud af § 107-tilbud, hvilket afspejles i data fra august til november. Ved begyndelsen af 2023 forventede BCH at have 36 ledige § 107 pladser (alle typer), men der var i alt 51 ledige pladser til rådighed. Alligevel steg antallet af ventede § 107-borgere, på trods af de ledige pladser, da de ikke var tilgængelige i de tilbud, hvor der var størst efterspørgsel blandt borgere med ASF (autismespektrum-forstyrrelse). Derudover var åbningen af Thomas Laubs Gade 15 forsinket, og tilbuddet åbnede først i januar 2024, hvilket også bidrog til stigningen i antallet af ventende.

I regi af Borgercenter Handicaps omstillingsplan for 2021-2024 arbejder borgercenteret aktivt og målrettet på at optimere indsatserne i de midlertidige botilbud og tilpasning af tilbudskapaciteten, så den løbende passer bedst muligt til efterspørgslen. Der er et stærkt fælles ledelsesmæssigt fokus på denne indsats fra både myndigheds- og udførerside. Desuden afholdes der kvartalsmøder med myndighedscheferne vedr. de borgere, som har ventet i mere end fem måneder, og planerne ift. disse.

**Gennemsnitlig ventetid:** Den gennemsnitlige ventetid for alle nettoventende borgere på handicapområdet var ved udgangen af december 2023 7,1 måneder, hvilket er et lille fald ift. 7,4 måneders ventetid i december 2022. Bemærk, at den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra *alle* nettoventende borgere (se læsevejledning for definition) og ikke kun dem, der har ventet længere end seks måneder på et botilbud. De 10 % længst ventende borgere pr. slut december 2023, svarende til 6 borgere, havde gennemsnitligt ventet i 20,7 mdr.

**Baggrund:** Efter servicelovens § 4 er kommunerne forpligtet til at sørge for, at der er det nødvendige antal botilbudspladser efter servicelovens §§ 107 og 108 (hhv. midlertidige og længerevarende botilbud) samt almenboliglovens § 105 (længerevarende botilbud). 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. Jf. budgetaftalen for 2023 skulle Socialforvaltningen og Økonomiforvaltningen til Budget 2024 fremlægge en plan for fuld afvikling af ventelisten (se SO32). Budgetforslaget blev ikke vedtaget.

**Tabel 1: Total antal borgere med handicap på venteliste til botilbud og antal borgere, der har ventet mere end seks måneder (nettoventende)**

		Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.
2022	Nettoventende over 6 mdr.	19	14	12	12	10	8	11	14	14	10	12	9
	Total antal nettoventende	47	50	50	47	44	44	42	39	38	40	44	42
2023	Nettoventende over 6 mdr.	10	11	17	22	24	25	31	21	22	23	20	24
	Total antal nettoventende	43	47	51	55	55	58	64	66	55	53	49	55

#### LÆSEVEJLEDNING TABEL 1

Tabellen viser for 2022 og 2023 det totale antal borgere med handicap samt antallet, 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 tabellen.

**Kilde:** Borgercenter Handicap

## Status på udsættelser

**Resultat:** Fogedretten sendte 1.252 sager til Københavns Kommune med varsling om udsættelse i 2023. Til sammenligning blev 1.401 husstande varslet udsat i 2022. Tallet for 2023 repræsenterer dermed et fald på 10,6 % set ift. 2022. I 2023 blev 234 af de varslede udsættelser effektueret, hvilket svarer til en andel på 18,7 %. Til sammenligning blev 18,6 % af de varslede udsættelser effektueret i 2022. Tallet for 2023 dækker dog over et fald fra første halvår, hvor andelen af effektuerede udsættelser lå på 19,7 %, til andet halvår af 2023, hvor andelen var faldet til 17,4 %.

**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 foregår.

I 2020 og 2021 faldt antallet af udsættelser yderligere, hvilket især hang sammen med de tilbagevendende nedlukninger af fogedretten ifm. Covid 19-pandemien. Efter en tilbagevendende i 2022 til niveauet fra før Covid-pandemien, er der fra 2022 til 2023 igen sket et lille fald i antallet af effektuerede udsættelser. Det er Socialforvaltningens vurdering, at det bl.a. skyldes et øget fokus på forebyggelse af udsættelser og det gode samarbejde med de almene boligorganisationer herom.

Forvaltningens Bolig- og Beskæftigelsesenhed iværksatte i oktober 2022 en monitorering af, hvorvidt de stigende energipriser og inflationen påvirker antallet af varslede og effektuerede udsættelser fra bolig. I sagerne er årsagen til varslingen eller udsættelsen blevet registreret. For de sager, hvor årsagen er kendt, ses ingen sammenhæng mellem inflation, stigende elpriser m.v. og antallet af varslede og effektuerede udsættelser. Men i omtrent halvdelen af sagerne er årsagen angivet som ukendt, og forvaltningen kan derfor ikke udelukke, at inflationen og de stigende energipriser kan have en større betydning, end analysen umiddelbart peger på.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 5

Diagrammet viser udviklingen i antallet af udsættelser i Københavns kommune for perioden 2011 til 2023.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 6

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 dét halvår, for perioden 2014 til 2023.

Kilde: Domstolsstyrelsen.

Diagram 5: Antal effektuerede udsættelser i Københavns Kommune fra 2011-2023

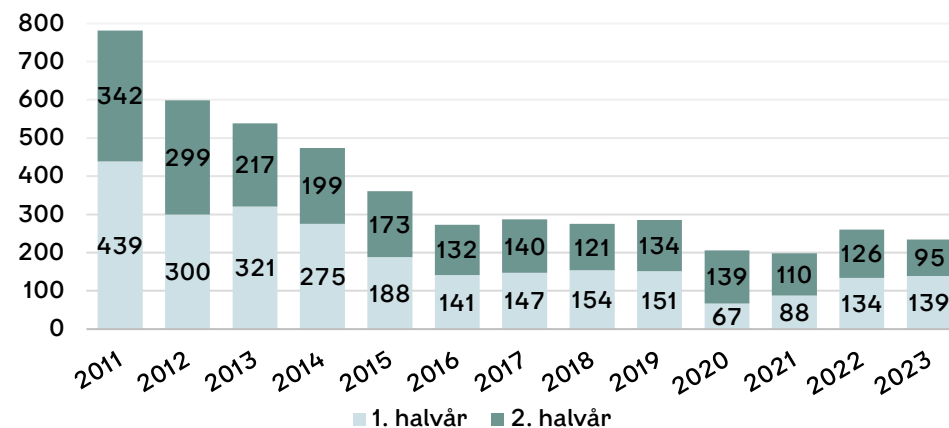
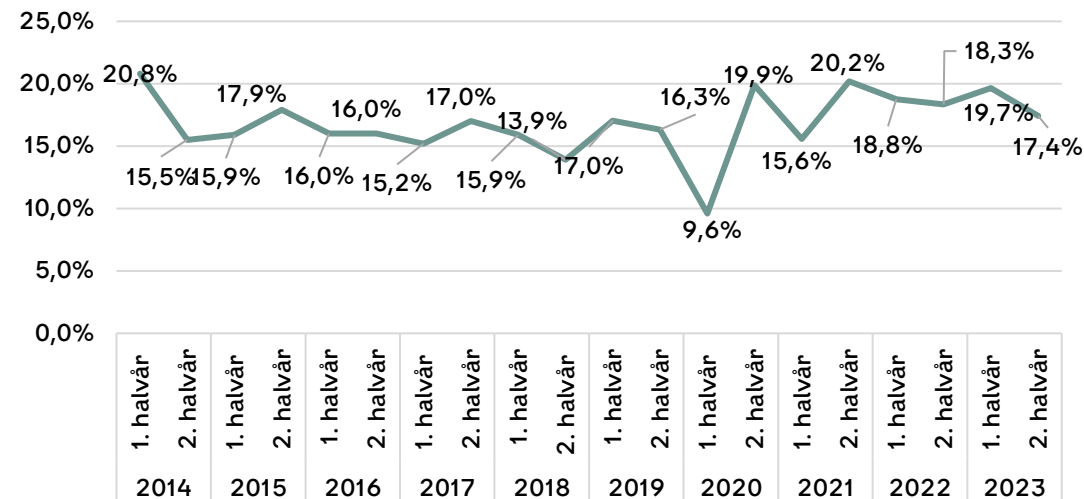


Diagram 6: Udvikling i andelen af varslede udsættelser, der effektueres



## Borgere på psykiatriområdet og udsatte borgere på venteliste til et botilbud

**Resultat:** Københavns Kommune har ligesom i de foregående år generelt været udfordret ift. at overholde forsyningsforpligtelsen til botilbud i 2023. På både udsatte- og psykiatriområdet har antallet af borgere, der har ventet mere end seks måneder, været stigende hen over 2023. Sammenlignet med de tilsvarende tal for 2022 ligger niveauet generelt også højere.

**Vurdering:** Årsagen til stigningen på psykiatriområdet skyldes primært et kraftigt stigende behov for midlertidige botilbud, særligt til unge. Borgercenter Voksne har i sin tilbudsvifte ikke nok midlertidige botilbud til at imødekomme efterspørgslen. Socialforvaltningen arbejder kontinuerligt med at nedbringe ventetiden, med særligt fokus på borgere, der har ventet i 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 2024 10,9 måneder (målt på 98 nettoventende borgere), mens den på udsatteområdet var 7,0 måneder (målt på 23 borgere). Sammenlignet med 1. januar 2023 er der på psykiatriområdet tale om en stigning på 2,1 måneder, mens der på udsatteområdet er en stigning på 2,7 måneder. Bemærk, at den gennemsnitlige ventetid beregnes ud fra alle ventende borgere og ikke kun dem, der har ventet længere end seks måneder på et botilbud. Tallene for den gennemsnitlige ventetid fremgår ikke af diagrammerne.

**Baggrund:** Efter servicelovens § 4 er kommunerne forpligtet til at sørge for, at der er det nødvendige antal botilbudspadser efter servicelovens §§ 107 og 108 (hhv. midlertidige og længerevarende botilbud) samt almenboliglovens § 105 (længerevarende botilbud). 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. Jf. budgetaftalen for 2023 skulle Socialforvaltningen og Økonomiforvaltningen til Budget 2024 fremlægge en plan for fuld afvikling af ventelisten (se SO32). Budgetforslaget blev ikke vedtaget.

Tabel 2: Antal borgere med sindslidelse på venteliste til botilbud, som har ventet mere end seks måneder (nettoventende)

		Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.
2022	Nettoventende over 6 mdr.	30	31	40	38	41	41	38	43	44	41	44	43
	Total antal nettoventende	86	95	93	91	91	82	81	82	95	92	96	100
2023	Nettoventende over 6 mdr.	48	52	50	53	52	54	51	54	59	63	61	53
	Total antal nettoventende	102	113	106	114	106	112	105	109	113	121	114	100

Tabel 3: Antal udsatte borgere på venteliste til botilbud, som har ventet mere end seks måneder (nettoventende)

		Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.
2022	Nettoventende over 6 mdr.	8	5	5	5	3	5	6	7	7	6	5	4
	Total antal nettoventende	12	11	12	14	9	8	16	16	16	19	22	18
2023	Nettoventende over 6 mdr.	4	3	6	9	9	7	8	9	9	9	7	8
	Total antal nettoventende	20	24	23	24	22	23	27	25	21	21	23	25

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 2

Tabellen viser antallet af borgere på psykiatriområdet, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud i 2023, sammenlignet med 2022 og med det totale antal ventende i samme periode. 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 TABEL 3

Tabellen viser antallet af udsatte borgere, der har ventet i mere end seks mdr. på et botilbud i 2023, sammenlignet med 2022 og med det totale antal ventende i samme periode. Gruppen omfatter borgere, der efter afgørelse har ret til et botilbud, som ikke har afvist et tilbud om plads, og som endnu ikke er indflyttet på en konkret og relevant plads.

Kilde: Borgercenter Voksne



## Vold og trusler

**Resultat:** Antallet af indberettede hændelser med vold og trusler om vold, der fører til fravær, har været stigende siden 2019.

Antallet af indberettede hændelser med vold og trusler om vold, der ikke fører til fravær, har været svingende i perioden 2019-2023. Dog ligger antallet af indberettede hændelser med vold og trusler om vold højere i 2023 end de øvrige år, både når det gælder med og uden fravær. I de foregående år har antallet af registrerede hændelser med vold og trusler om vold været nogenlunde jævnt fordelt over årets måneder.

**Vurdering:** Data på vold og trusler er behæftet med usikkerhed, da det afhænger af den lokale registreringspraksis. I 2023 er der arbejdet målrettet med indberetningskulturen på tværs af forvaltningen, hvilket kan have medført det høje antal indberetninger sammenlignet med de foregående år. Der har som led heri været fokus på at lette arbejdsgangene omkring at anmelde arbejds-skader. Socialforvaltningens politik er, at alle arbejdsulykker skal indberettes.

På voksenområdet ses en stigende kompleksitet i arbejdet med borgerne, blandt andet fordi borgerne ofte har flere diagnoser, og ofte samtidigt rusmiddelforbrug, der kan bidrage til udadreagerende adfærd. Dette er med til at højne risikoen for vold og trusler om vold. Forvaltningen har fortsat fokus på flere metoder til at styrke sikkerheden for medarbejderne, bl.a. ved at klæde nyansatte på til arbejdet med borgergruppen, samt via faglige metoder, som fx Low Arousal og recovery.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 7 OG 8

Diagrammerne viser indberettede hændelser med vold og trusler om vold, der hhv. har medført og ikke har medført sygefravær hos medarbejderen for perioden 2019 til 2023.

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

Kilde: SafetyNET, februar 2024.

Diagram 7: Registrering af vold og trusler om vold - med fravær

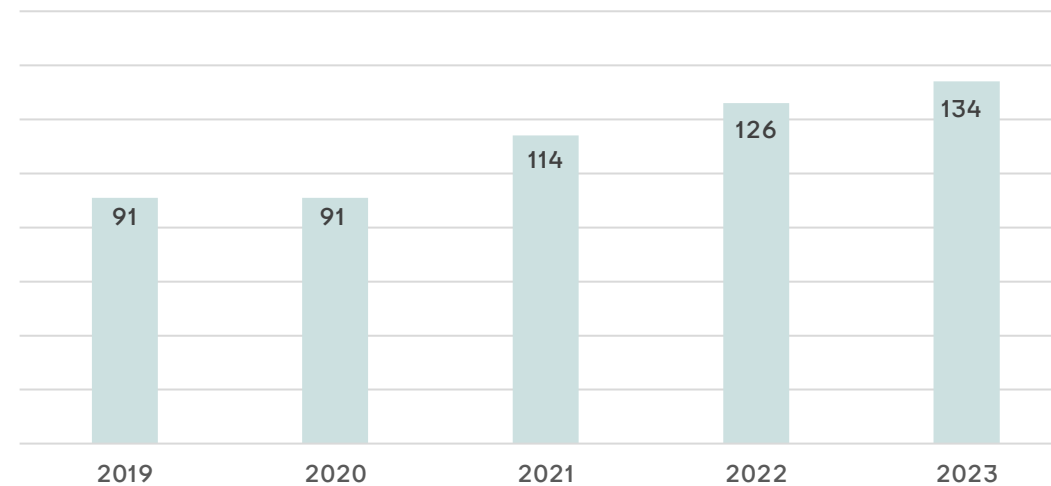
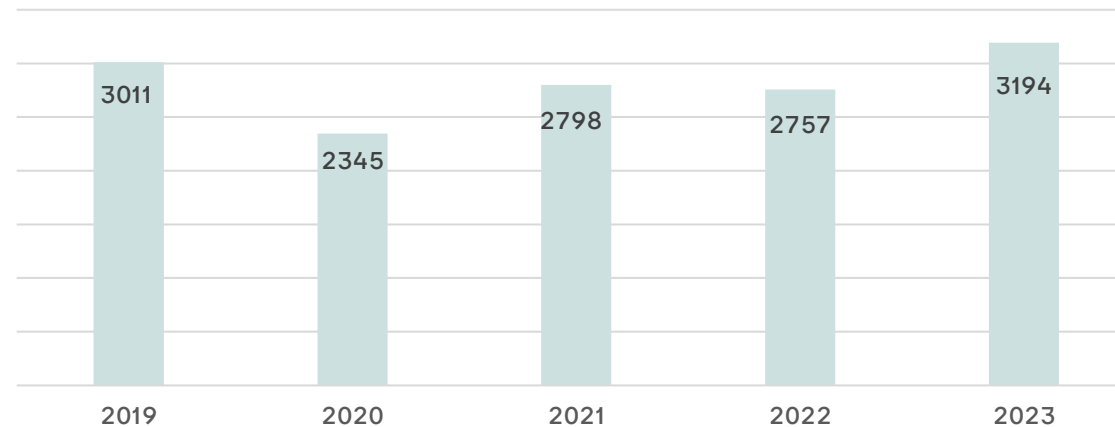


Diagram 8: Registrering af vold og trusler om vold - uden fravær



## Sygefravær

**Resultat:** Det samlede sygefravær i Socialforvaltningen er faldet fra 15,5 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat i 2022 til 15,2 fraværsdagsværk pr. fuldtidsansat i 2023. Dette skyldes et markant fald i korttidsfravær, alt imens langtidsfraværet er steget på tværs af forvaltningens borgercentre og centrale enheder i 2023. Korttidsfraværet er faldet i 2023 set ift. 2022, fordi der i 1. kvartal 2022 var meget korttidsfravær relateret til Covid-19-smitte. Korttidsfraværet i Socialforvaltningen er fortsat højt i sammenligning med årene før 2022.

**Vurdering:** Der har i Socialforvaltningen og i Københavns Kommune været en øget opmærksomhed på det høje sygefravær siden 2021. HR-partnerne i borgercentrene støtter centerchefer i Socialforvaltningen med månedlige data på sygefravær og støtte til strategiske indsatser, og arbejdspladserne kan få konsulenthjælp fra Arbejdsmiljø København til at arbejde med trivslen på arbejdspladsen. Herudover har Økonomiforvaltningen udviklet bedre IT-understøttelse til lederne, som skal understøtte hele sygefraværprocessen. Dette pilot-udrulles i foråret 2024.

Sygefraværet i Københavns Kommune lå i 2022 på sit højeste niveau i 15 år, med 15,8 sygefraværsdagsværk pr. fuldtidsansat. Dette tal er i 2023 blevet bragt ned på 14,5. Samme udvikling i sygefravær går på tværs af kommunens forvaltninger og gør sig også gældende på landsplan.

Udviklingen med stigende langtidsygefravær og faldende korttidssygefravær, som har gjort sig gældende i Socialforvaltningen i 2023, ses også på tværs af Københavns Kommune.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 9

Diagrammet viser antal sygefraværsdagsværk pr. fuldtidsansat i gennemsnit (FVDV) for Socialforvaltningen fra 2019 og frem, fordelt på kort- og langtidsfravær.

Den røde streg indikerer forvaltningens måltal for hvert år.

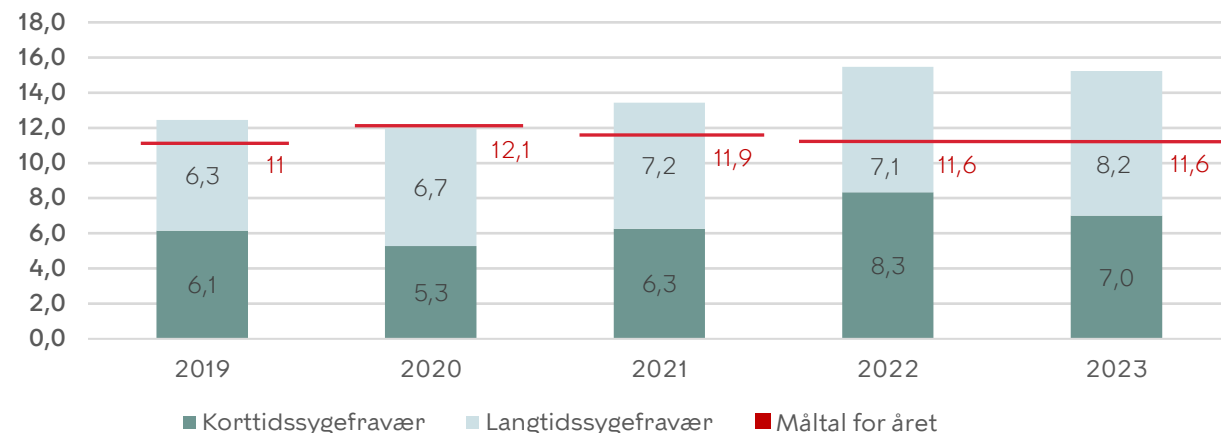
### LÆSEVEJLEDNING TABEL 4

Tabellen viser antal sygefraværsdagsværk pr. fuldtidsansat i gennemsnit fordelt på borgercentre og centrale enheder.

**Korttidssygefravær** er fravær i intervallet 1-14 dage.

**Langtidssygefravær** er fravær på 15 dage og derover.

Diagram 9: Kort- og langtidsygefravær i SOF (FVDV) fra 2019-2023



Tabel 4: Kort- og langtidsygefravær i SOF, 2022 og 2023

	2022			2023		
	Korttids-Sygefravær	Langtids-sygefravær	I alt	Korttids-sygefravær	Langtids-sygefravær	I alt
<b>BBU</b>	7,2	5,8	12,9	5,9	5,9	11,8
<b>BCH</b>	9,4	8,3	17,6	8,0	9,8	17,8
<b>BCV</b>	8,8	7,5	16,3	7,3	8,7	16,0
<b>CE</b>	4,4	4,9	9,2	4,0	8,3	12,3
<b>Hele SOF</b>	8,3	7,1	15,5	7,0	8,2	15,2

Kilde: Ledelsesinfo Personale, februar 2024.

## Eksternt vikarforbrug

**Resultat:** De årlige vikarudgifter i Socialforvaltningen er faldet fra 2022 til 2023, men ligger fortsat højt og er samlet set steget fra 83,5 mio. kr. i 2018 til 102 mio. kr. i 2023. Det er en stigning på ca. 18,5 mio. kr., svarende til godt 22 %.

Den Sociale Hjemmepleje i Borgercenter Voksne har et væsentlig højere vikarforbrug end resten af forvaltningen og tegner sig for over halvdelen af forvaltningens samlede vikarforbrug.

**Vurdering:** Den samlede stigning i eksterne vikarudgifter i forvaltningen i perioden 2018-2023 skal ses i lyset af, at udgifterne til private vikarbureauer i den kommunale ældrepleje er steget med 47 % fra 2018 til 2023. Priserne på eksterne vikarer er derudover steget yderligere pr. 1. august 2023, hvorfor udgifterne er svært sammenlignelige herefter.

Der kan være mange årsager til, at forbruget er steget. Der har bl.a. været stigende udfordringer med at rekruttere faglært personale, og sygefraværet i Socialforvaltningen var i 2022 på sit højeste niveau i 15 år. Det høje sygefravær gør sig fortsat gældende i 2023.

Udviklingen i antallet af vikartimer kan ikke opgøres, da vikardækning er dyrere i weekender samt aften og nat, ligesom der er forskel på prisen alt efter faggruppe.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 10

Diagrammet viser udviklingen i udgifter til eksternt vikarforbrug i Socialforvaltningen fra 2018 - 2023.

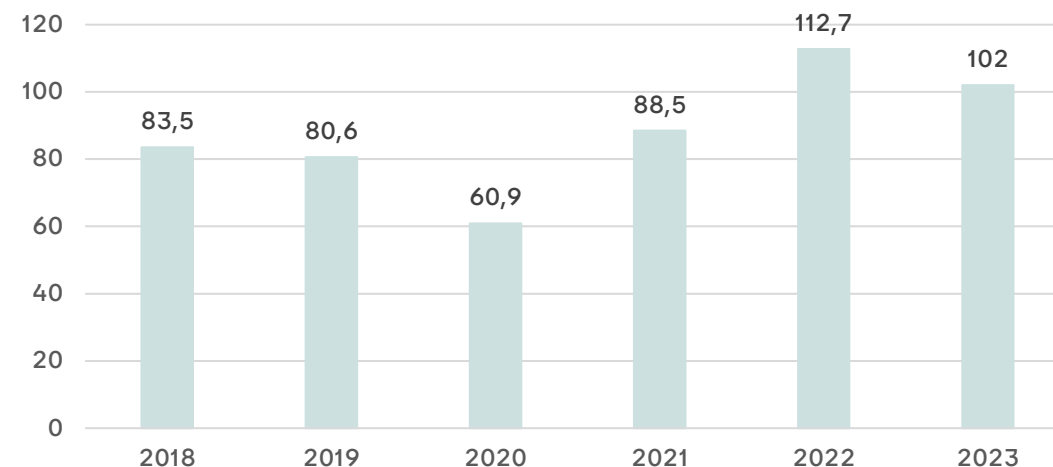
### LÆSEVEJLEDNING TABEL 5

Tabel 5 viser udviklingen i udgifter til eksternt vikarforbrug på borgercenterniveau fra 2018 - 2023.

Eksterne vikarer dækker over vikarer, som Socialforvaltningen hyrer ind fra eksterne vikarbureauer. Disse tal dækker således ikke fasttilknyttede vikarer, barselsvikarer, 14 dages-lønnede og jobrotation.

Kilde: Kvantum, marts 2024

Diagram 10: Udvikling i udgifter til eksterne vikarer 2018-2023 (angivet i mio. kr., 2023 p/l)



Tabel 5: Udgifter til eksternt vikarforbrug 2019 - 2023 (angivet i mio. kr., 2023 p/l)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>BBU</b>	0,9	3,3	2,4	3,4	2,5	1,3
<b>BCH</b>	16,6	17,1	9,4	19,7	34,0	19,8
<b>BCV</b>	65,9	60,3	48,9	65,4	76,1	81,0
<b>Hele SOF</b>	83,5	80,6	60,9	88,5	112,7	102,0

## Afgørelser og vejledninger fra Arbejdstilsynet

**Resultat:** Arbejdstilsynet har i 2023 givet 31 afgørelser og skriftlige vejledninger til 23 arbejdspladser i Socialforvaltningen. Til sammenligning blev der givet 55 afgørelser og vejledninger til 27 arbejdspladser i 2022.

16 arbejdspladser har desuden fået tilsyn i 2023, uden at det gav anledning til anmærkninger fra Arbejdstilsynet. Det samme var tilfældet for syv arbejdspladser i 2022.

**Vurdering:** Det bemærkes, at antallet af afgørelser og vejledninger pr. borgercenter er ikke direkte sammenligneligt, da antallet af tilsyn pr. borgercenter er forskelligt.

Strakspåbudene i 2023 vedrører risiko for alvorlige skader i forbindelse med manuel håndtering (forflytning) af borgere samt risiko for fysisk og psykisk vold i forbindelse med alenearbejde. Øvrige påbud, aftaler og vejledninger omhandler primært psykisk arbejdsmiljø (bl.a. stor arbejdsmængde og tidspres), fysisk og psykisk vold samt manuel håndtering af borgere (forflytning).

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 6

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

- 'Strakspåbud' gives ved overtrædelser, hvor der er betydelig fare, som skal bringes i orden med det samme.
- 'Påbud' gives i forbindelse med overtrædelser med en længere handlingsfrist.
- 'Afgørelser uden handlepligt' gives ifm. tidligere arbejdsulykker, hvor forholdene sidenhen er blevet 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 Arbejdsmiljøloven, og som ved en yderligere undersøgelse af forholdene evt. ville kunne medføre påbud.
- 'Vejledning' er anbefalinger fra Arbejdstilsynet om forbedring af konkrete arbejdsmiljøforhold, som ved tilsynet ikke overtræder arbejdsmiljøloven.

**Kilde:** Kontoret for Organisationsudvikling

Tablet 6: Oversigt over Arbejdstilsynets afgørelser i 2022 og 2023

2023	Straks-påbud	Påbud	Afgørelse u. handlepligt	Frivillig aftale	Vejledning
BBU	0	2	0	1	2
BCH	6	5	1	3	6
BCV	1	4	0	5	3
I alt	7	11	1	9	3
2022	Straks-påbud	Påbud	Afgørelse u. handlepligt	Frivillig aftale	Vejledning
BBU	2	2	1	0	0
BCH	9	2	2	8	7
BCV	2	5	0	9	6
I alt	13	9	3	17	13

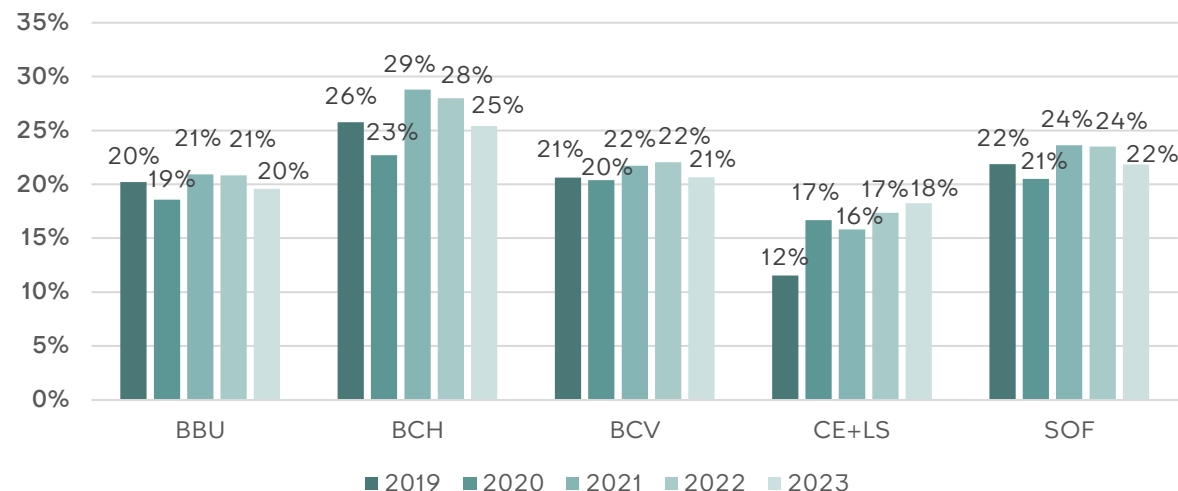
# Personaleomsætning

**Resultat:** Personaleomsætningen i Socialforvaltningen er faldet fra 24 % i 2021 og 2022 til 22 % i 2023. Personaleomsætningen i Socialforvaltningens borgercentre har været faldende i 2023 ift. 2021 og 2022, mens de centrale enheder har haft stigende personaleomsætning i 2023.

**Vurdering:** Personaleomsætningen i Socialforvaltningen i 2023 (21,9 %) ligger lidt over Københavns Kommunes gennemsnitlige personaleomsætning i 2023 (21,4 %). Arbejdet med styrket fastholdelse og rekruttering går på tværs af Socialforvaltningen, og der arbejdes kontinuerligt på at fastholde personale og sænke personaleomsætningen yderligere.

Der har været et særligt fokus på fastholdelse af nye medarbejdere, bl.a. via uddannede mentorer, og også på dette område er der oplevet en stigning i fastholdelsen af medarbejdere med under 1 års anciennitet.

Diagram 11: Samlet personaleomsætning (intern og ekstern) i SOF 2019-2023



Tabel 7: Intern og ekstern personaleomsætning fordelt på borgercentre 2019-2023

	2021			2022			2023		
	Intern	Ekstern	I alt	Intern	Ekstern	I alt	Intern	Ekstern	I alt
<b>BBU</b>	3,3%	17,6%	<b>20,9%</b>	2,5%	18,4%	<b>20,8%</b>	2,6%	17,0%	<b>19,6%</b>
<b>BCH</b>	3,2%	25,6%	<b>28,8%</b>	3,9%	24,1%	<b>28,0%</b>	3,0%	22,4%	<b>25,4%</b>
<b>BCV</b>	2,8%	19,0%	<b>21,7%</b>	4,1%	18,0%	<b>22,1%</b>	2,4%	18,3%	<b>20,6%</b>
<b>CE</b>	2,9%	12,9%	<b>15,8%</b>	3,0%	14,3%	<b>17,4%</b>	2,3%	16,0%	<b>18,3%</b>
<b>SOF</b>	<b>3,1%</b>	<b>20,6%</b>	<b>23,6%</b>	<b>3,5%</b>	<b>20,0%</b>	<b>23,5%</b>	<b>2,7 %</b>	<b>19,2 %</b>	<b>21,9 %</b>

**LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 11 & TABEL 7**

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. Ekstern personaleomsætning dækker over jobskifte ud af Københavns Kommune.

Kilde: Ledelsesinfo Personale, februar 2024

# Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Handicap

**Resultat:** I 2023 lå den samlede gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent for merudgifter og hjælpemidler (inklusive forbrugsgoder og boligindretning) på 80 % i Borgercenter Handicap\*.

## Vurdering:

Den gennemsnitlige sagsfristoverholdelse lå over målsætningen på 80 %, men har ligget under målsætningen i 2. halvår, og der ses en faldende tendens.

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

Fristoverholdelsen for tekniske hjælpemidler har ligget under målsætningen i hele 2023, og der ses en faldende fristoverholdelse over tid, hvilket kan tilskrives en lavere bemanning i Modtagelsen i Borgercenter Handicap. Der er igangsat forskellige tiltag for at forbedre sagsbehandlingstiden, herunder omprioritering af ressourcer mellem afdelinger. Den politisk fastsatte sagsbehandlingsfrist for afgørelser om tekniske hjælpemidler er 8 uger.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 12

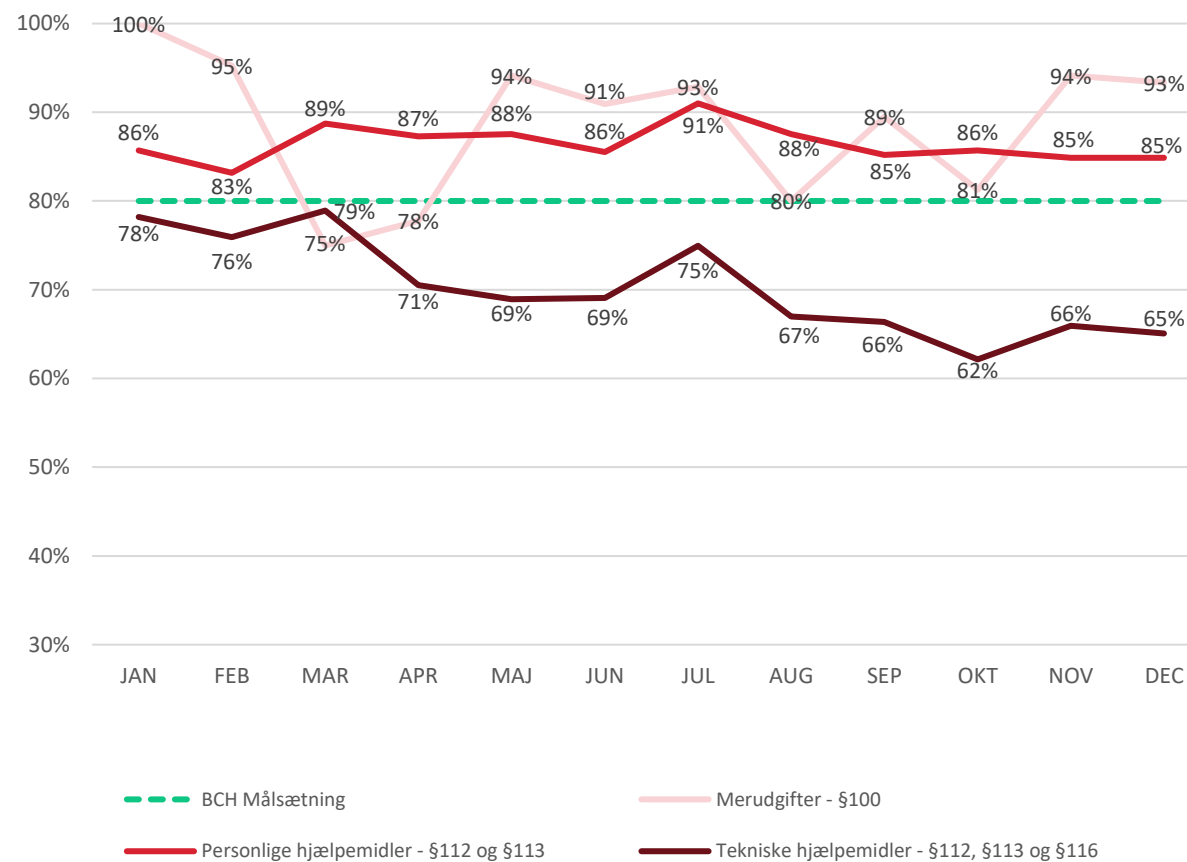
Diagrammet viser udviklingen i overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på hovedgrupper i Borgercenter Handicap. Graferne er baseret på de sager, som er afgjort i den pågældende måned og har fristdato i DOMUS. Dette er for at undgå afgørelser, der ikke følger direkte af en ansøgning (fx ekstra afgørelse ifm. en 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: Opgørelsen omfatter kun sager, hvor ansøgningen og afgørelsen er koblet korrekt i DOMUS.

Kilde: DOMUS

Diagram 12: Sagsfristoverholdelse Borgercenter Handicap



## Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Voksne

**Resultat:** I 2023 lå den samlede gennemsnitlige sagsfristoverholdelsesprocent for enkeltydelser, merudgifter og pensionsområdet i Borgercenter Voksne på 86 %.

### Vurdering:

Enkeltydelser (LAS §§ 81-85 og INL §§ 35-39):

Den samlede sagsfristoverholdelsesprocent for enkeltydelserne lå i 2023 på 87 %. I april og maj er fristoverholdelsen under 80 %, men den høje andel af sager afgjort inden for sagsfristen i andet halvår af 2023 trækker det samlede resultat op.

Førtidspension (tillæg og hjælp efter FØP §§ 17-18/PL §§ 14-14 a og LAS § 27 a):

Sagsfristoverholdelsen på førtidspensionsområdet har siden begyndelsen af året været stigende. Der har i 2023 været igangsæt analyser af arbejdsgangene med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden. Dette har resulteret i, at sagsfristoverholdelsesprocenten steg fra 63 % i første kvartal til 87 % i fjerde kvartal af 2023.

Merudgifter (SEL § 100):

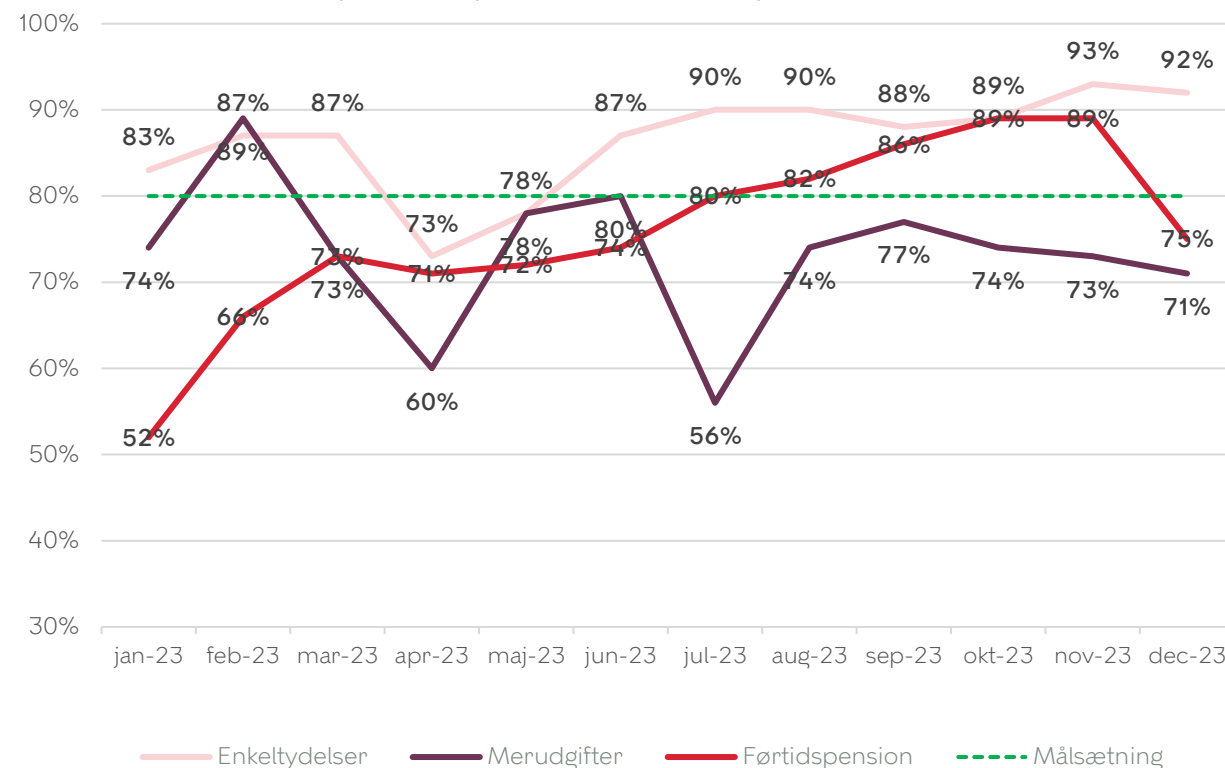
Der arbejdes løbende på at nedbringe sagsbehandlingstiden og overholde sagsfristen på merudgiftsområdet. I 2022 lå den gennemsnitlige sagsfristoverholdelse på 73 %, mens den i 2023 er steget til 74 %. Området oplever dog fortsat lange svartider fra læger og hospitaler, hvilket kan gøre det vanskeligt at overholde fristen. Særligt i ferieperioderne opleves der ekstra lange svartider fra læger og hospitaler.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 13

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.

Kilde: DOMUS

Diagram 13: Sagsfristoverholdelse Borgercenter Voksne



## Overholdelse af sagsbehandlingsfrister, Borgercenter Børn og Unge

**Resultat:** I 2023 overholdt Borgercenter Børn og Unge de lovpligtige sagsbehandlingsfrister i:

- 96 % af sagerne om udført screening af underretninger senest 24 timer efter modtagelsen (SEL § 155, stk. 2)
- 60 % af sagerne for 4-måneders fristen for udførelsen af børnefaglige undersøgelser (SEL § 50, stk. 7)
- 78 % af sagerne for opfølgning på handleplanskrævende sager (SEL § 70).

Fristoverholdelsen for ovenstående tre paragraffer var samlet set på 78 % i 2023.

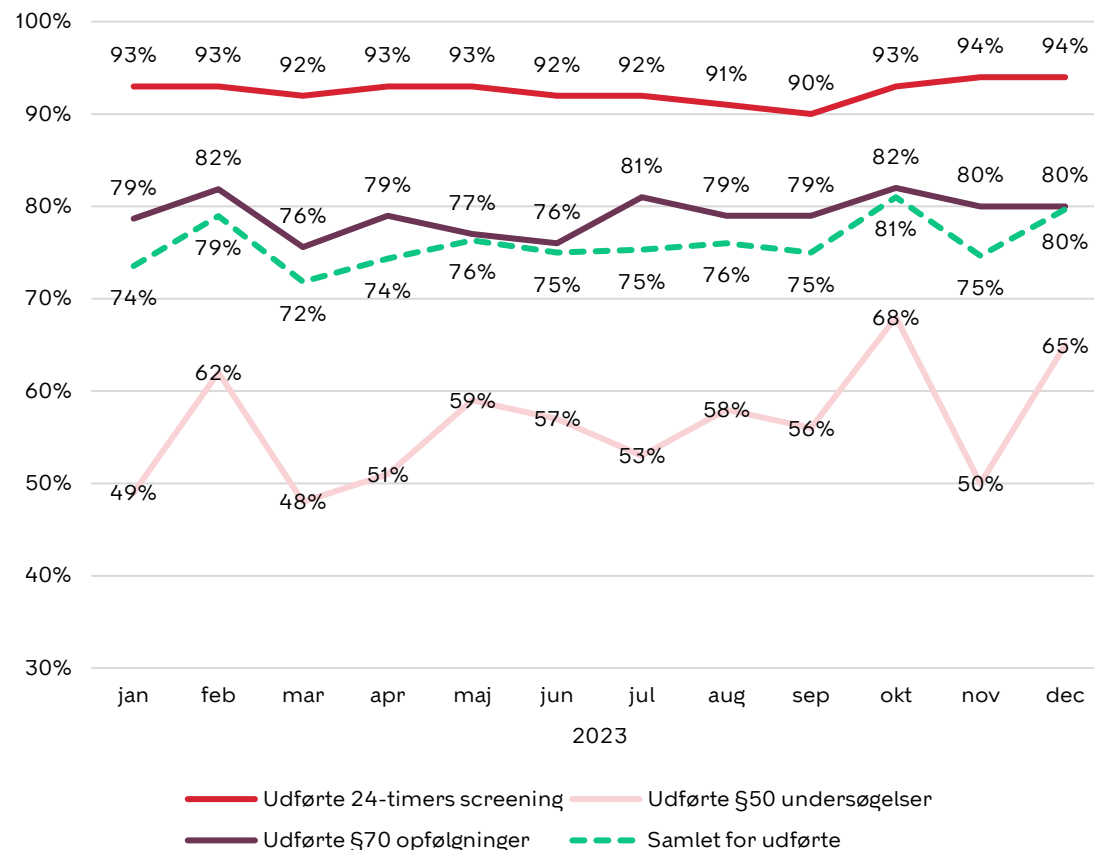
### Vurdering:

Sagsfristoverholdelsen lå i 2023 på et relativt lavt niveau for børnefaglige undersøgelser. Borgercenter Børn og Unge har stor opmærksomhed på den fortsatte brug af de børnefaglige undersøgelser i barnets lov, hvor der fortsat gælder en 4 måneders frist, og også på anvendelsen af de nye tiltag i barnets lov om hhv. screening og afdækning, som i nogle tilfælde kan træde i stedet for en børnefaglig undersøgelse.

24-timers screening af underretninger har været stabil over 90 %, og det forventes at fortsætte ind i 2024.

Med barnets lov ændres proceskravene for opfølgninger. Den første opfølgning skal finde sted efter endt afdækning eller fortsat finde sted senest 3 måneder fra indsatsstart. Fristerne for den første opfølgning i barnets lov forventes ikke at påvirke fristoverholdelsen i 2024. Den efterkommende selvvalgte løbende opfølgning, som er indført med barnets lov, vil der være stor opmærksomhed på, jf. målsætning om hyppig opfølgning.

Diagram 14 : Sagsfristoverholdelse Borgercenter Børn og Unge



### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 14

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.

Kilde: DUBU



## Status på Socialtilsynet

Tabel 8: Antal tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn 2023

Borgercenter	Antal af Socialforvaltningens tilbud, der har modtaget tilsyn af Socialtilsynet i 2023
Borgercenter Voksne	47
Borgercenter Børn og Unge	16
Borgercenter Handicap	31
I alt	94

### Borgercenter Voksne:

To tilbud blev i første halvår af 2023 underlagt skærpet tilsyn, hvor der samtidig blev givet hhv. et og tre påbud. Det skærpede tilsyn og påbud er ophævet for begge tilbud:

Med afgørelse om skærpet tilsyn på Herbergscentret fulgte også et påbud om at udarbejde en ledelsesstrategi for genopretning af kvaliteten i tilbuddet. Strategien indeholder initiativer om at skabe tryghed for borgerne, at medarbejderne arbejder efter samme faglige tilgange, en mere systematisk pædagogisk indsats og sikring af, at borgerne har tilstrækkelig kontakt til medarbejderne.

Borgervænget modtog afgørelse om et skærpet tilsyn samt tre påbud. 1. påbud: Tids- og handleplan for at sikre tryghed for borgerne. 2. påbud: Tids- og handleplan for, hvordan tilbuddet sikrer, at tilbuddets beboere matcher den godkendte målgruppe. 3. påbud: Tids- og handleplan for en stabil drift i tilbuddet, herunder en lavere personalegennemstrømning.

### Borgercenter Handicap

I august 2023 fik Lynghuset en afgørelse om skærpet tilsyn i en periode på op til seks måneder. Det var Socialtilsynets vurdering, at skærpet tilsyn var nødvendigt i forhold til at sikre den fornødne kvalitet i tilbuddet og belyse, om der reelt er vilje og evne i tilbuddet til at rette op på kvalitetsmanglerne. Socialtilsynet traf den 11. marts 2024 afgørelse om ophør af tilbuddets godkendelse.

Fredskovvej fik i august fire påbud. 1. påbud: Sikre overensstemmelse mellem borgere og godkendt målgruppe. 2. påbud: Plan for at sikre ledelsesmæssig stabilitet og forankring. 3. påbud: Plan for at sikre stabilitet i medarbejdergruppen og nedbringe personalegennemstrømningen. 4. påbud: Plan for at sikre viden om procedurer og håndtering af vold og overgreb. Påbud 2-4 blev ophævet i november 2023, og påbud 1 blev ophævet i februar 2024.

Et tilbud, Viben, fik tilbage i 2022 en afgørelse om skærpet tilsyn med påbud. Påbuddene blev ophævet i december 2022. Det skærpede tilsyn blev ophævet i maj 2023.

Tabel 9: Antal tilbud med påbud og/eller skærpet tilsyn

Borgercenter	2020	2021	2022	2023
Borgercenter Voksne	1	1	2	2
Borgercenter Børn og Unge	2	2	1	1
Borgercenter Handicap	0	0	1	2
I alt	3	3	4	5

### Borgercenter Børn og Unge

Et tilbud, Fensmarksgade, blev i december 2023 underlagt skærpet tilsyn i en periode på fire måneder. Som følge deraf blev der udarbejdet en handleplan, som indeholder en række tiltag, hvis formål er at genoprette stabiliteten i medarbejdergruppen og sikre en tydelig pædagogisk retning.

Et tilbud, Villa Frederik, havde tilsynsbesøg i hhv. november og december 2023 grundet Socialtilsynets bekymring for kvaliteten i tilbuddet. Besøgene førte til skærpet tilsyn med to påbud i februar 2024. Da afgørelsen først faldt i 2024, indgår den ikke i tabel 9.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 8 og 9

Tabel 8 viser en oversigt over antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget tilsyn fra Socialtilsynet i 2023, fordelt på tilbud under borgercentre.

Tabel 9 viser antallet af tilbud under Socialforvaltningen, der har modtaget enten påbud eller skærpet tilsyn i perioden 2020-2023.

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

## Status på sundhedsfagligt tilsyn

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 2023 gennemført 26 tilsyn på i alt 22 tilbud i Socialforvaltningen, fordelt ved 13 tilsyn i BCH, 11 tilsyn i BCV og to tilsyn i BBU.

Udfaldene af de 26 tilsyn fordeler sig således:

- Otte tilsyn i tilsynskategori 0: "Ingen problemer af betydning for patientsikkerheden"
- 13 tilsyn i tilsynskategori 1: "Mindre betydning for patientsikkerheden"
- Fire tilsyn i tilsynskategori 2: "Større problemer af betydning for patientsikkerheden"
- Et tilsyn i tilsynskategori 3 "Kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden"

Se læsevejledningen for yderligere information om tilsynskategorierne.

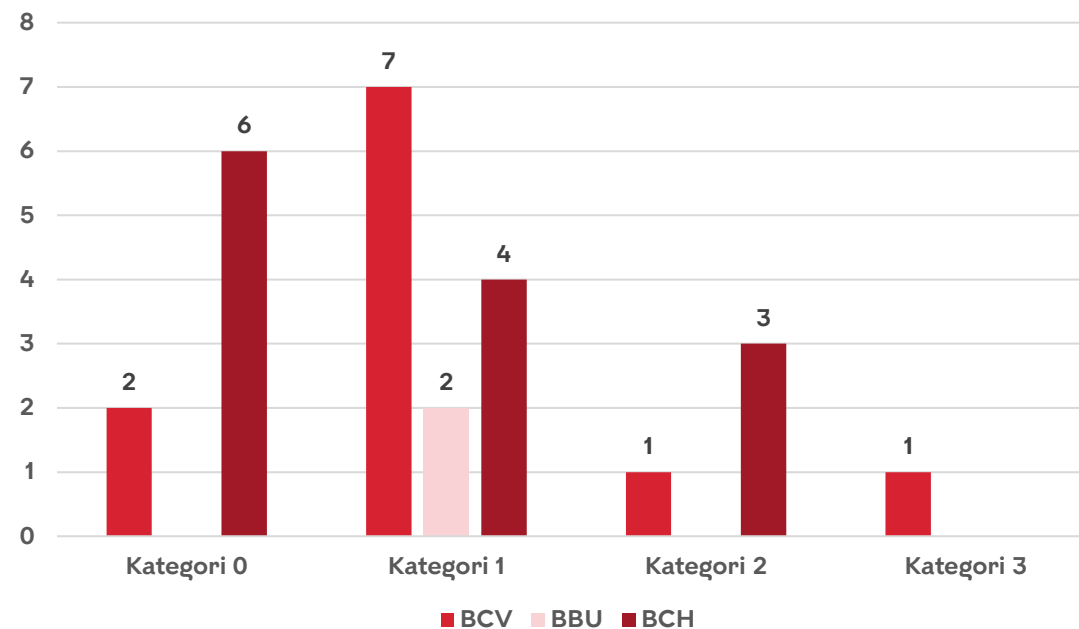
**Vurdering:** Styrelsen har ved tilsyn i kategori 2 (Grøndalsvænge og Den Sociale Hjemmepleje - Center Nord) og kategori 3 (Den Sociale Hjemmepleje - Center Nord) særligt haft bemærkninger til målepunkterne "medicinhåndtering", "journalføring" og "sygeplejefaglige vurderinger". Styrelsen har udstedt påbud til de to tilbud ovenfor.

Den Sociale Hjemmepleje - Center Nord (BCV) arbejder med styrelsens bemærkninger, har afholdt møder med styrelsen og afventer vurdering ved opfølgende tilsyn. Grøndalsvænge (BCH) arbejder med styrelsens bemærkninger og modtog den 21. marts 2024 et opfølgende tilsyn fra styrelsen. Grøndalsvænge afventer styrelsens endelige rapport på baggrund af det opfølgende tilsyn.

Rønnebo (BCV) har fået løftet et påbud efter tilsyn i tilsynskategori 0.

Sundhedsenheden har igen i år arbejdet med at løfte læring fra de sundhedsfaglige tilsyn i tværgående netværk på tværs af de tre borgercentre, og der har i den forbindelse særligt været fokus på den sundhedsfaglige dokumentation og medicinhåndtering.

Diagram 15: Sundhedsfaglige tilsyn, 2023



### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 15

Diagrammet viser udfaldet af sundhedsfaglige tilsynsbesøg i 2023 i antal fordelt på tilbud under de tre borgercentre i Socialforvaltningen. Kategori 0 betyder, at der ikke er problemer af betydning for patientsikkerheden. Kategori 1 betyder, at der er mindre problemer af betydning for patientsikkerheden, kategori 2 betyder, at der er større problemer af betydning for patientsikkerheden og kategori 3 betyder, at der er kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden.

I SUDLIS til 1.halvår 2023 var der registreret et tilsyn i tilsynskategori 0 for BBU. Der var tale om en fejlregistrering, hvorfor tilsynet ikke fremgår i den endelige opgørelse for sundhedsfagligt tilsyn i 2023.

**Kilde:** Borgercenter Voksne

## Status på tilsyn i hjemmeplejen

*Der er ingen nye tilsyn/tilsynsrapporter fra anden halvår af 2023.*

*Hjemmeplejecentrene Nord og Syd arbejder kontinuerligt med de indsatser, der blev sat i værk på baggrund af tilsynene i første halvår af 2023.*

**Resultat:** Der blev ved tilsynet med Den Sociale Hjemmepleje i første halvår af 2023 opnået følgende vurderinger:

- Hjemmeplejen i Hjemmeplejecenter Nord: "2. Meget tilfredsstillende".
- Hjemmeplejen i Hjemmeplejecenter Syd og den private leverandør Attendo: "3. Tilfredsstillende".
- HjemmeHjælpen A/S og hjemmesygeplejen i både center Syd og Nord: "4. Mindre tilfredsstillende".

Hjemmeplejecenter Nord og Syd leverer både hjemmepleje og hjemmesygepleje. De private leverandører leverer udelukkende hjemmepleje.

**Vurdering:** Socialforvaltningen har igangsat en række indsatser for at følge op på tilsynsrapporterne og de forhold og anbefalinger, som er fremhævet i tilsynsrapporterne. Hjemmeplejecenter Syd vil bl.a. gennemføre uddannelse af medarbejdere med henblik på at forbedre sammenhængen i dokumentationen. Hjemmeplejecenter Nord vil bl.a. have øget opmærksomhed på korrekt håndtering af medicin ved undervisning og brug af lommekort, der instruerer medarbejderne om opmærksomhedspunkter ved medicinudlevering til borgerne.

**Bemærkning:** Konsulentvirksomheden BDO fungerer som tilsynsførende for Den Sociale Hjemmepleje og foretager ét årligt tilsyn med både den kommunale leverandør (Hjemmeplejecenter Syd og Nord) og de to private leverandører (HjemmeHjælpen A/S og Attendo). Tilsynsbesøgene involverer bl.a. gennemgang af dokumentation, interview med ledelse og medarbejdere samt tilsynsbesøg hos borgere. Efter hvert tilsyn modtager Socialforvaltningen en tilsynsrapport med helhedsvurderinger for hvert hjemmeplejecenter og de to private leverandører.

### Nye kontrakt med BDO

Ultimo 2023 er der indgået en ny kontrakt med BDO om årlige tilsyn i Den Sociale Hjemmepleje. BDO's tilsyn vil fremover fokusere på servicelovsydelser (hjemmepleje), da Styrelsen for Patientsikkerhed foretager sundhedsfaglige på hjemmesygeplejens område.

Tabel 10: Tilsyn med kommunale leverandører 2023

Leverandør	Resultat, Hjemmeplejen	Resultat, Hjemmesygeplejen
Hjemmeplejcenter Syd	3. Tilfredsstillende	4. Mindre tilfredsstillende
Hjemmeplejecenter Nord	2. Meget tilfredsstillende	4. Mindre tilfredsstillende

Tabel 11: Tilsyn med private leverandører 2023

Leverandør	Resultat
HjemmeHjælpen A/S	4. Mindre tilfredsstillende
Attendo	3. Tilfredsstillende

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 10 OG 11

Tabellerne viser helhedsvurderinger af Den Sociale Hjemmepleje og private leverandører. I tilsynsrapporten skelnes mellem fem kategorier:

- 1) Særdeles tilfredsstillende
- 2) Meget tilfredsstillende
- 3) Tilfredsstillende
- 4) Mindre tilfredsstillende
- 5) Ikke tilfredsstillende.

**Kilde:** Borgercenter Voksne

## Anbringelser i Borgercenter Børn og Unge

**Anbringelsesfrekvensen** er steget i 2023 i forhold til årene 2020-2022, hvor udviklingen var stabil.

**Antallet af anbringelser målt i helårspersoner** er ligeledes steget i 2023 med 41 helårspersoner.

**Vurdering:** Stigningen vurderes bl.a. at skyldes det stigende antal børn med psykiatriske udfordringer og mistrivsel, samt generelt en øget kompleksitet i sagerne, hvorfor en anbringelse vurderes at være nødvendig.

Ved Budget 2020 og 2021 blev der afsat fireårige midler til hhv. styrket forebyggende indsats og en investeringsplan for sikring af indsatsniveauet for udsatte børn og unge samt sagsbehandling. I Budget 2024 blev bevillingen vedr. styrket forebyggende indsats refineret med varige midler mhp. at opretholde det nuværende serviceniveau. Bevillingen fra 2021 til investeringsplan og sagsbehandling blev ikke genfinansieret. Den udløber dermed ved udgangen af 2024.

Ved Budget 2024 blev det foreslået at afsætte midler til at indføre en demografimodel, som tager højde for udviklingen i målgruppens kompleksitet, men forslaget blev ikke vedtaget.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 12 & DIAGRAM 16

Tabel 12 viser anbringelsesfrekvensen og antallet af anbringelser af københavnske børn og unge. Diagram 16 viser antallet af anbringelser af socialt udsatte københavnske børn og unge fra 0-22 år i helmånedspersoner. Anbringelsesfrekvensen udregnes som (antal anbringelser/antal københavnerbørn- og unge 0-22 år)×1.000.

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

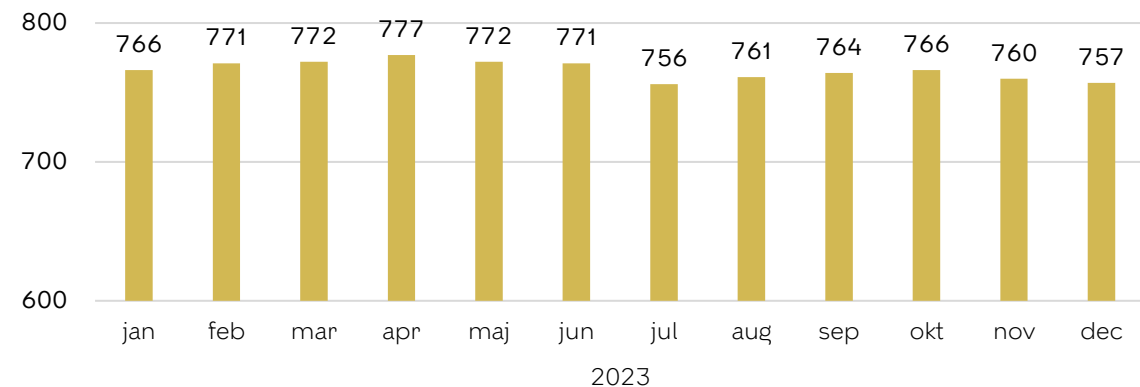
\*\*Antallet af helårspersoner er antallet af gange, der er givet ydelse i alle årets dage – dvs. at hvis to unge er anbragt i seks måneder hver, udgør de tilsammen én helårsperson.

**Kilde:** DUBU og Danmarks Statistiks befolkningsstatistik

Tabel 12: Anbringelsesfrekvens og anbringelser\* i BBU

Årstal	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Anbringelsesfrekvens</b>	4,5	4,3	4,5	4,6	4,6	4,9
<b>Anbringelser i alt (helårspersoner**)</b>	686	663	704	713	725	766
<b>Befolkningstal 0-22 årige</b>	152.112	153.845	154.731	155.640	156.101	155.341

Diagram 16: Antal anbringelser socialt udsatte, 0-22 år (helmånedspersoner)



## Kvalitetsmål, hjemmeplejeområdet

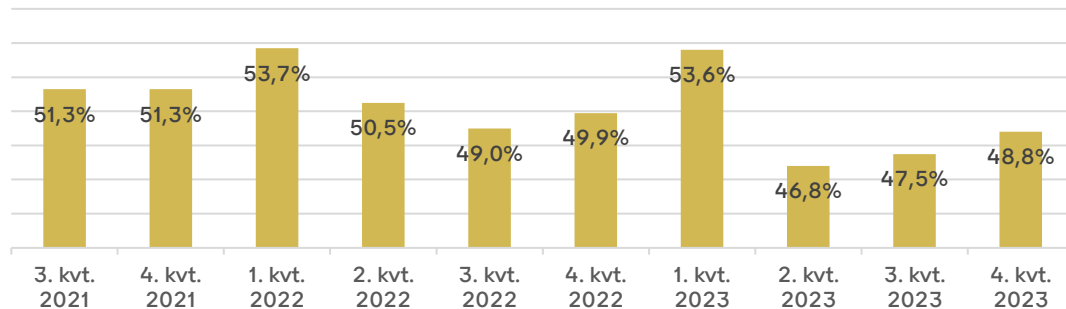
**Kvalitetsmål 1:** Stikprøvekontrol ift. opfyldelse af mål 1 viser, at man er langt fra måltallet. Dog er der sket en forbedring på 7,9% point fra 2022 til 2023. Forvaltningen bemærker, at der alene er tale om et øjebliksbillede for den dag, stikprøvekontrollen er foretaget, og at der på den baggrund ikke kan drages valide konklusioner ift. målopfyldelse for et helt år (se læsevejledning). Strukturelle udfordringer ift. rekruttering og fastholdelse af SOSU-hjælpere og SOSU-assistenten og deraf øget brug af vikarer er en af de primære årsager til udfordringer med dette måltal. Det tilstræbes, at borgere, som modtager daglig og omfattende personlig pleje og praktisk hjælp, altid har en fast kontaktperson eller et fast team af medarbejdere.

**Kvalitetsmål 2:** Her ses i 2023 en stigning på 13,7 point sammenlignet med tallene for 2022. Det skyldes, at Visitationen har arbejdet målrettet med at tildele borger en fast visitator allerede ved sagsforberedelse.

**Kvalitetsmål 3:** Her er måltallet om få medarbejdere i borgers hjem ikke opfyldt, og tendensen fra 2020 og frem er en forringelse af måltallet på knap 4 procentpoint. Forvaltningen vurderer, at strukturelle udfordringer ift. rekruttering og fastholdelse af SOSU-hjælpere og SOSU-assistenten og omfattende brug af vikarer er væsentlige årsager til, at kvalitetsmål 3 ikke opfyldes.

**Kvalitetsmål 4a og 4b:** Måltallene om få aflysninger af hjemmehjælp fra leverandørens side opfyldes.

Diagram 17: Gennemsnitlig andel af besøgene hos borgeren, der er leveret af de to medarbejdere, som har været mest i borgeren hjem



Tabel 13: Opfyldelse af kvalitetsmål i hjemmeplejen

Kvalitetsmål	Mål	2020	2021	2022	2023
1. Fast kontaktperson hos leverandøren	> 85 %	-	18,0%	16,0%	23,9%
2. Fast kontaktperson hos hjemmeplejevisitationen	> 98 %	-	89,0%	82,2%	95,9%
3. Tilstræbe få forskellige medarbejdere i hjemmet	> 66 %	54%	52,7%	50,8%	49,2%
4a. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren - personlig pleje	> 98 %	99,7%	99,9%	99,9%	99,9%
4b. Ingen aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren - praktisk hjælp	> 98 %	98,5%	99,6%	99,8%	99,9%

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 17

Diagrammet viser udviklingen fra 2. kvartal 2020 til og med 2023 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.

### LÆSEVEJLEDNING TABEL 13

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.

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 2023.

Kilde: Borgercenter Voksne

## Klagesagsstatistik på myndhedsområdet, realitetsklager

**Resultat:** Socialforvaltningen modtog i 2023 i alt 1.539 realitetsklager over udfaldet af konkrete afgørelser, fordelt på 730 klager i 1. halvår og 809 klager i 2. halvår. I 2022 var der tale om 1.402 realitetsklager, fordelt på 671 klager i 1. halvår og 731 klager i 2. halvår. Antallet af klager i 2. halvår 2023 svarer dermed til en stigning på ca. 10 % ift. samme periode sidste år.

Socialudvalget blev d. 15. november 2022 orienteret om Ankestyrelsens omgørelsesprocenter i sagen "Danmarkskortet over omgørelsesprocenterne på socialområdet for 2022". Danmarkskortet for 2023 er endnu ikke offentliggjort, men forvaltningen kender tallene fra Ankestyrelsens hjemmeside. Det kommende Danmarkskort for 2023 vil vise, at Københavns Kommunes omgørelsesprocent på socialområdet generelt (31 %), børnehandicapområdet (38 %) og voksenhandicapområdet (35 %) er faldet på samtlige områder set ift. 2022 og samtidig ligger under landsgennemsnittet. Socialudvalget modtager forventeligt en sag om Danmarkskortet for 2023 i anden halvår af 2024.

**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 undervisning samt styrkelse af læringskulturen hos medarbejderne. Eksempelvis har forvaltningen fokus på Ankestyrelsens afgørelser og følger dem tæt, da afgørelserne indeholder et vigtigt læringsperspektiv i forhold til, hvad Ankestyrelsen lægger vægt på i sine afgørelser, herunder ændringer af kommunens afgørelser og hjemvisninger.

Derudover fik Socialforvaltningen ifm. budget 2021 (servicekultur) afsat midler til flere sagsbehandlere i perioden 2021-2024. Desuden har forvaltningen ifm. budget 2023 fået afsat midler til at nedbringe sagsstammer hos sagsbehandlerne på børnehandicapområdet, med det formål at sikre kvaliteten.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 18

Diagrammet viser udviklingen i andelen af realitetsklager set ift. antallet af afgørelser i de tre borgercentre.

Realitetsklager er klager over udfaldet på konkrete afgørelser.

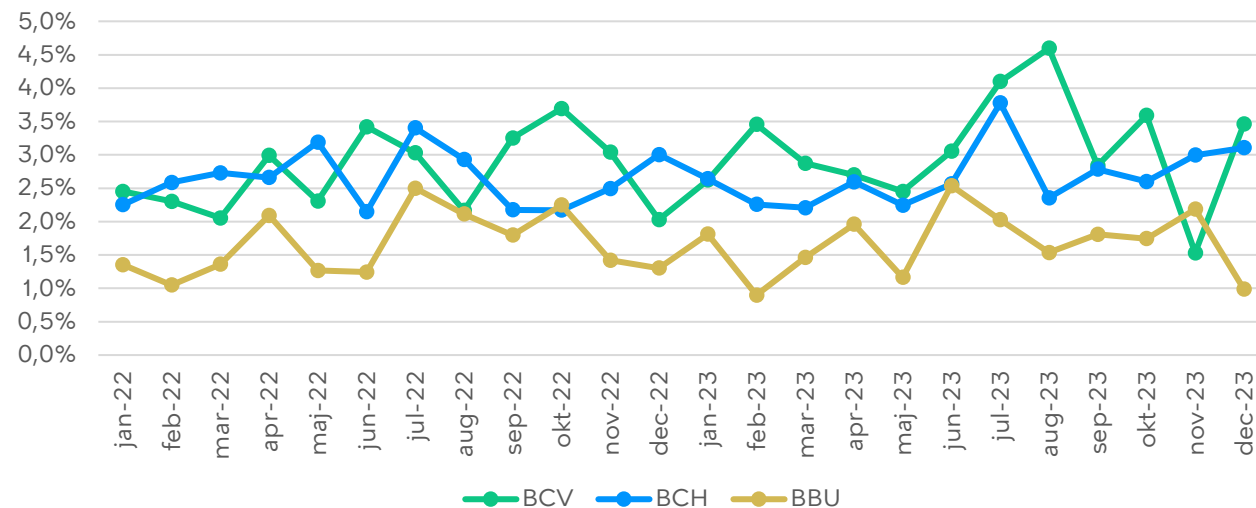
### LÆSEVEJLEDNING TABEL 14

Tabellen viser fordelingen af klager mellem forvaltningens borgercentre.

Realitetsklager er klager over udfaldet på konkrete afgørelser.

Hjemmeplejen er i efteråret 2023 overgået til at registrere klager i CuraOmsorg, som følge af en udfasning af Erindringssystemet. BCV har endnu ikke adgang til data fra SUF.

Diagram 18: Realitetsklageratio, 2022 og 2023



Tabel 14: Antal realitetsklager fordelt på forvaltningens borgercentre pr. halvår

	1. halvår 2022	2. halvår 2022	1. halvår 2023	2. halvår 2023
<b>BBU</b>	106	140	126	126
<b>BCH</b>	309	320	320	360
<b>BCV</b>	241	265	279	323
<b>Hjemmeplejen (BCV)</b>	15	6	5	
<b>Total</b>	<b>671</b>	<b>731</b>	<b>730</b>	<b>809</b>

Kilde: DUBU og DOMUS

## Klagesagsstatistik på myndighedsområdet, formalitetsklager

**Resultat:** Socialforvaltningen modtog i 2023 i alt 846 formalitetsklager over sagsbehandlingen eller andre forhold.

I 2022 var der tale om 798 klager, fordelt på 404 klager i 1. halvår og 394 klager i 2. halvår. Antallet for 2. halvår 2023 svarer dermed til en stigning på 3 % set ift. samme periode sidste år.

**Vurdering:** Socialforvaltningen arbejder løbende med forskellige indsatser, der kan mindske antallet af formalitetsklager, fx opnormering af antal sagsbehandlere og bedre dialog med borgere via nyudviklede metoder. Herunder arbejdes der med grafiske forløbsoverblik – et forventningsafstemning i forløbet. Det er 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 blev afsat midler i budget 2021 til flere sagsbehandlere, kompetenceudvikling og ansættelse af borgermødespecialister i borgercentrene i perioden 2021-2024. Desuden har forvaltningen ifm. budget 2023 har fået afsat midler til at nedbringe sagsstammer hos sagsbehandlerne på børnehandicapområdet i perioden 2023-2026, med det formål at sikre kvaliteten, herunder at kunne prioritere dialogen med borgerne.

### LÆSEVEJLEDNING DIAGRAM 19

Diagrammet viser en oversigt over udviklingen i andelen af formalitetsklager i 2022 - 2023.

Formalitetsklager er klager over sagsbehandlingsforløbet eller andre forhold. Klagen er således ikke nødvendigvis koblet op på afgørelse eller ydelse.

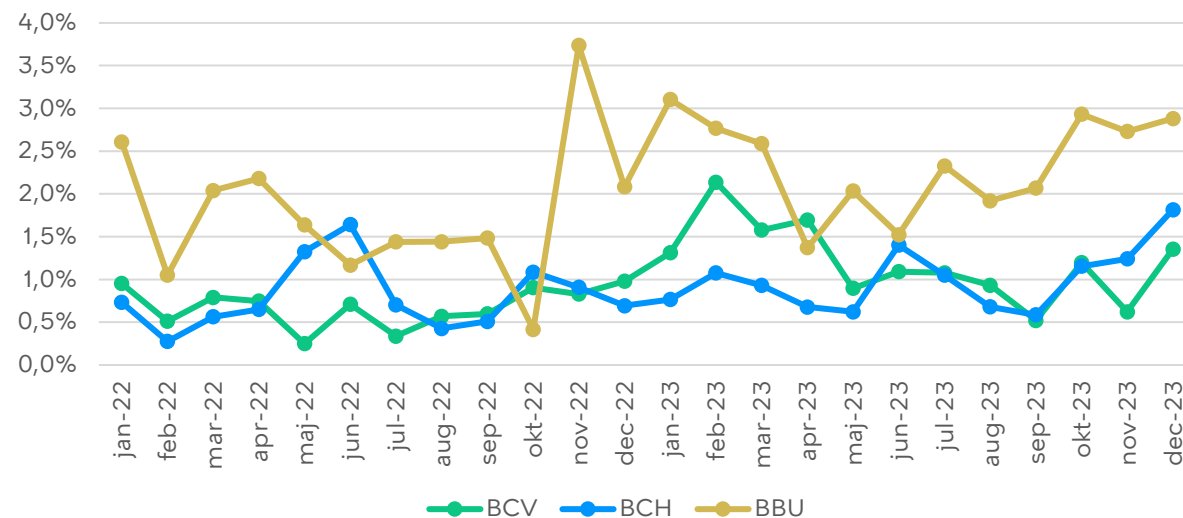
### LÆSEVEJLEDNING TABEL 15

Tabellen viser en oversigt over antal formalitetsklager pr. borgercenter pr. halvår.

Formalitetsklager er klager over sagsbehandlingsforløbet eller andre forhold. Klagen er således ikke nødvendigvis koblet op på afgørelse eller ydelse.

Hjemmeplejen er i efteråret 2023 overgået til at registrere klager i CuraOmsorg, som følge af en udfasning af Erindringssystemet. BCV har endnu ikke adgang til data fra SUF.

Diagram 19: Formalitetsklageratio, 2022 og 2023



Tabel 15: Antal formalitetsklager fordelt på forvaltningens borgercentre pr halvår

	1. halvår 2022	2. halvår 2022	1. halvår 2023	2. halvår 2023
<b>BBU</b>	131	131	175	182
<b>BCH</b>	108	88	123	133
<b>BCV</b>	62	65	76	91
<b>Hjemmeplejen (BCV)</b>	103	110	66	
<b>Total</b>	<b>404</b>	<b>394</b>	<b>440</b>	<b>406</b>

Kilde: DUBU og DOMUS.