



Notat om Socialforvaltningens initiativer til forbedring af sagsbehandlingen i Socialforvaltningen

Sagsnr.
2011-13452

Socialforvaltningen har iværksat flere initiativer til forbedring af kvaliteten i sagsbehandlingen. Initiativerne omfatter også ansøgninger om hjælp til enkeltydelser efter aktivlovens § 81.

Dokumentnr.
2011-117363

Analyse af sagsbehandlingen

Med henblik på at forbedre sagsbehandlingskvaliteten og overholdelsen af sagsbehandlingsfristerne har Socialforvaltningen i februar og marts 2011 gennemført en analyse af sagsbehandlingen på udvalgte områder, herunder de væsentligste refusionsbærende paragraffer.

Analysen har taget afsæt i følgende tre hovedomdrejningspunkter:

- *Bunkeafvikling og genopretning:*
Hvordan kan der gennemføres en særskilt bunkeafvikling og genopretning af løbende bevillinger for at sikre et solidt fundament for en fremadrettet sikker drift.
- *Fremadrettet sikker drift:*
Hvordan kan der skabes de nødvendige betingelser hos myndighedscentre for en fremadrettet sikker drift – givet at der sker bunkeafvikling og genopretning.
- *Monitorering:*
Hvordan kan der etableres effektive monitoreringssystemer, der giver udvalg, direktion, myndighedschefer og lokale ledere et sikkert grundlag for monitorering af og opfølgning på den løbende drift.

Resultatet fremgår af handleplanen, som forelægges for Socialudvalget den 6. april 2011, hvortil der henvises.

Skærpet ledelsestilsyn (én gang hvert halve år)

Socialforvaltningen har besluttet, at føres skærpet ledelsestilsyn for personsager med statsrefusion med virkning fra regnskabsåret 2010, dvs. herunder kontrol af økonomisk hjælp bevilget efter aktivlovens § 81. Ledelsestilsynet udføres én gang hvert halve år. Socialcenter København, Handicapcenter København, Rådgivningscenter

København og Børnefamiliecenter København er omfattet af det skærpede lokale ledelsestilsyn.

I august/september 2010 har Tværgående Juridisk Enhed (Mål- og Rammekontor for Handicap og Psykiatri) foretaget kontrol af det lokale skærpede ledelsestilsyn for 1. halvår 2010 på myndighedscentrene.

I december 2010 og januar 2011 har Mål- og Rammekontor for Handicap og Psykiatri foretaget kontrol af det lokale skærpede ledelsestilsyn for 2. halvår 2010 på myndighedscentrene.

Myndighedscentrenes tiltag som følge af resultatet af det skærpede ledelsestilsyn for 1. halvår 2010:

Myndighedscentrene har i anledning af resultatet af det skærpede ledelsestilsyn for 1. halvår 2010 iværksat en række initiativer. (Resultatet af ledelsestilsynet og myndighedscentrenes initiativer som følge heraf fremgår nærmere af dagsordenspunkt 2, SUD den 18. august 2010).

Vedrørende Socialcenter København kan nævnes følgende:

- Alle afgørelser efter til aktivlovens §§ 81 - 85 skal fra den 18. oktober 2010 godkendes af en leder. Fra 1. januar 2011 vil der løbende ske en tilbagerulning af den fulde bemyndigelse til hver enkelt medarbejder. Udgangspunktet herfor vil være den enkelte leders individuelle bedømmelse af medarbejderens præstationer.
- Der vil blive iværksat målrettet undervisning, hvor der ud over det indholdsmæssige i undervisningen tillige vil være fokus på formidling og læring.
- Understøttelse af sagsbehandlerens arbejde ved ajourføring og optimering af standardbreve og – journalark vil blive opprioriteret.
- Strategisk kompetenceudvikling.
- Etablerer en løbende monitorering af kvaliteten i sagsbehandlingen.
- Planlægger at etablere systematisk juridisk sparring for de respektive enheder.
- LEAN i voksenenhederne.

Vedrørende Handicapcenter København kan nævnes følgende:

- Igangsat et meget stort genopretningsarbejde i forhold til at få gennearbejdet og synliggjort myndighedscentrets arbejdsprocesser, værdistrømme, standarder mv., netop således at disse fejl minimeres. Det gælder både dokumentations- og registreringsområdet, samt det faktuelle indhold i de konkrete forvaltningsmæssige afgørelser til borgerne.
- Myndighedscentrets strategi (plan) for 2010 – 2013, med tilhørende strategiske spor, indeholder detaljerede planer og

handlinger i retning af at få ensrettet, og genoprettet den nødvendige kvalitet i den løbende sagsbehandling, registrering i EDB-systemer, journalnotater mv. Der hvor særlige handleplaner (og milepæle) er nødvendige, vil dette blive udarbejdet.

- Kontrol via KIS (Kvalitet i sagsbehandlingen), som nu er tilgængelig på soflistest.
- Særlige ledelsesmæssige tiltag.

Vedrørende Rådgivningscenter København kan nævnes følgende:

- Siden september måned 2010 har der været indført 100 % ledelseskontrol i alle sager vedr. enkeltydelser.
- Temadag og undervisning.
- Planlagt udfærdigelse af paradigma til brug ved behandling af enkeltydelse.
- Besluttet at sætte fokus på områdechefernes opsamlingsnotater, så de fremover bliver mere uddybende og kommer til at give mulighed for en fortsat samlet faglig udvikling i Rådgivningscenter København.
- Områdecheferne vil blive anmodet om, samme med deres controler, at gennemgå afrapporteringen af det centrale skærpede ledelsestilsyn og de sager, hvor der er uoverensstemmelser mellem de to tilsyn, med henblik på at fremsende spørgsmål til nærmere afklaring til myndighedschefen. Spørgsmålene vil blive behandlet på fælles møde den 27. oktober 2010.
- Iværksat tiltag via involvering af relevante personer med henblik på at få afklaret udvælgelsesproblemerne i pensionssagerne.
- Besluttet at, der via Staben, vil blive produceret skabeloner der fremover skal anvendes ved optegnelse af sager til kontrol.

Løbende kvalitetsmonitorering og ledelsesmæssig opfølgning

Et ledelsesinformationssystem for kvalitet i sagsbehandlingen, hvori der genereres månedlige data i de enkelte enheder og samlet for det enkelte myndighedscenter. Systemet kan hjælpe med at give et overblik over de områder, hvor kvaliteten i sagsbehandlingen ikke længere er på et forsvarligt niveau, og giver dermed mulighed for ledelsesmæssig indgriben.

Endvidere afholder myndighedscheferne og søjledirektør møde sammen én gang om måneden, hvor status drøftes.

Oprydning og undervisning i Socialforvaltningens interne elektroniske informationssystem og vejledende retningslinjer

Socialforvaltningens medarbejdere har adgang til Schultz Lovportal, hvorunder Socialforvaltningens interne elektroniske informationssystem (SOFIA) findes.

SOFIA indeholder forvaltningens interne retningslinjer og skal derfor være et anvendeligt redskab for sagsbehandlerens informationssøgning og være med til at sikre en større ensartet kvalitet i sagsbehandlingen. De elektroniske muligheder for henvisning mellem SOFIA og Schultz Lovportal

Der er ryddet op i SOFIA's dokumenter på hele enkeltydelsesområdet (aktivlovens §§ 81-85a), og i efteråret 2009 blev der udsendt detaljerede retningslinjer til disse bestemmelser. Retningslinjerne binder lovgivningen, Ankestyrelsespraksis og sagsgange tydeligere sammen i ét samlet arbejdsredskab for sagsbehandlerne. Endvidere udnyttes muligheden for elektroniske henvisninger (links) mellem SOFIA og Schultz Lovportal, og fra SOFIA til diverse hjemmesider så som Ankestyrelsens hjemmeside.

Der er endvidere i efteråret 2010 afholdt kurser for sagsbehandlerne om hjælp til enkeltydelser samt kurser i brug af Schultz og Sofia.

Henvendelse til Det Sociale Nævn med ønske om formaliseret samarbejde

Socialforvaltningen har endvidere i 2010 taget kontakt til Det Sociale Nævn, Statsforvaltning Hovedstaden, med ønske om at få genoptaget den formaliserede møderække, der tidligere har eksisteret med Københavns Kommune for at diskutere problemstillinger og fælles erfaringsgrundlag.

Det Sociale Nævn har i mail af 17. august 2010 oplyst til Socialforvaltningen, at de af ressourcemæssige årsager ikke kan etablere et formaliseret løbende samarbejde i form af møder med Københavns Kommune alene, men gerne deltager i møder, hvor flere af/alle regionens kommuner er repræsenteret.

Henvisninger:

Der kan i forbindelse med dette notat især henvises til SUD den 18. august 2010, dagsordenspunkt 2 "Direktionsnotat om revisionen af regnskab for 2009" og dertilhørende bilag 2, hvori der i afsnit 3 er en gennemgang Socialforvaltningens tiltag til styrkelse af kvaliteten i sagsbehandlingen.

Endvidere henvises der til SUD den 9. februar 2011, dagsordenspunkt 13 "Opfølgning på sagstider".