



Socialforvaltningen
Adm. direktør Anette Laigaard
Rådhuset
1599 København V

30-09-2010

Sagsnr.
2009-57887

Sendt pr. e-mail:
Anette.Laigaard@sof.kk.dk
Sof_juridisk_enhed@sof.kk.dk

Vedrørende sagsbehandlingstider for behandling af ansøgning om hjælpemidler, personlig pleje og hjælp til boligindretning, forvaltningens j.nr. 2009-59673

Ved brev af 7. maj 2009 rejste jeg en sag af egen drift vedrørende sagsbehandlingstider for behandling af ansøgning om hjælpemidler, personlig pleje og hjælp til boligindretning i Socialforvaltningen.

I brevet anførte jeg blandt andet følgende:

”...

Af en artikel i Politiken den 30. april 2009 fremgår, at Københavns Kommune i ét ud af tre tilfælde overskrider sagsbehandlingstiderne for syge eller handicappede borgere der ansøger om hjælpemidler, hjælp til personlig pleje eller boligindretning, og at kun hver tiende får skriftlig besked om, at afgørelsen trækker ud.

Det fremgår blandt andet videre, at Socialforvaltningen selv er opmærksom på, at sagsbehandlingstiderne ikke er tilfredsstillende og at det er besluttet at nedsætte en specialgruppe og iværksætte nye arbejdsrutiner for at komme gennem sagsbunkerne. Endvidere vil forvaltningen sikre at alle borgere i fremtiden får de svar, som loven kræver.

Oplysningerne stammer ifølge artiklen fra et notat i Socialforvaltningen.

Jeg har besluttet at iværksætte en konkret egen driftundersøgelse i anledning af oplysningerne om den manglende overholdelse af sagsbehandlingstiderne i Handicapcenter København og den manglende orientering herom i ni ud af ti tilfælde af denne gruppe af ansøgere, hvis sager trækker ud.

Jeg beder herunder Socialforvaltningen om:

- 1) At uddybe de fremkomne oplysninger om sagsbehandlingstiderne for henholdsvis ansøgning om

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A,
1552 København V

Telefon
3366 1400

Telefax
3366 1390

Direkte telefon
3366 1394

E-mail
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

www.borgerraadgiver.kk.dk

hjælpemidler, personlig pleje og boligindretning herunder de enkelte overholdelsesprocenter i forhold til den fastsatte frist efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 1. pkt. for behandlingen af de enkelte ansøgningstyper.

- 2) For de sager, som ikke overholder den fastsatte sagsbehandlingstid, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 1. pkt., at redegøre for a) den samlede aktuelle gennemsnitlige sagsbehandlingstid fordelt på de forskellige ansøgningstyper og om muligt b) den aktuelle gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de ti procent af sagerne som trækker længst ud. Jeg beder desuden om c) oplysning om baggrunden for at sagerne trækker ud.
- 3) Redegøre for de tiltag som Socialforvaltningen har eller påtænker at iværksætte til nedbringelse af sagsbehandlingstiderne og til sikring af overholdelsen af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 1. pkt.
- 4) Redegøre for de tiltag som Socialforvaltningen har eller påtænker at iværksætte til sikring af overholdelsen af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 2. pkt. vedrørende orientering af ansøgere om manglende overholdelse af sagsbehandlingstiden.

Jeg bemærker, at jeg tidligere har indledt og i brev af 28. marts 2008 har afsluttet en undersøgelse af det daværende Handicapcenter Syds sagsbehandlingstider. Undersøgelsen var dog begrænset til ansøgninger om hjælpemidler. Jeg er opmærksom på, at Handicapcenter København siden da har undergået og – må jeg forstå – fortsat undergår en omstrukturering.

Jeg bad blandt andet i undersøgelsen nærmere oplyst, hvordan der blev prioriteret i de indkomne sager, herunder om der var etableret en forvisitation til vurdering af ansøgningernes karakter og socialfaglige behov. Socialforvaltningen svarede hertil i brev af 17. november 2008 at handicapcentret havde etableret en forvisitationsordning, og at der skete en forvisitation efter kriterierne ”livsvigtig” og ”kronologi”, hvilket betød at såfremt en ansøgning ikke vurderes livsvigtig ekspederes ansøgningen efter tidspunktet fra dennes modtagelse.

Jeg beder Socialforvaltningen i tillæg til ovenstående om at oplyse i hvilket omfang der sker en forvisitation af ansøgningssager efter omstruktureringen af Handicapcenter København.
...”

Ved brev af 28. august 2009 med bilag modtog jeg forvaltningens svar. Forvaltningen anførte blandt andet følgende:

” ...

Borgerrådgiveren har i brev af 7. maj 2009 iværksat en konkret egen driftsundersøgelse i anledning af oplysningerne i en artikel i Politiken den 30. april 2009 om Handicapcenter Københavns manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister og manglende overholdelse af orientering af de borgere, hvis sager trækker ud.

Borgerrådgiveren har den 13. maj 2009 tilkendegivet i anledning af Socialforvaltningens efterfølgende henvendelse, at Hjemmeplejevisitationen også ønskes inddraget i egen driftsundersøgelsen. Baggrunden er, at forvaltningens særlige sagstidsmåling - som Politiken omtaler i artiklen den 30. april 2009 - også omfatter Hjemmeplejevisitationen.

Socialforvaltningen har ved samme henvendelse til Borgerrådgiveren oplyst, at Socialudvalget den 29. april 2009 er orienteret om den særlige sagstidsmåling i Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen. Sagstidsmålingen har omfattet sagstyperne personlige hjælpemidler, udskiftning af personlige hjælpemidler og tekniske hjælpemidler i Handicapcenter København, medens der i Hjemmeplejevisitationen er målt på sagstypen personlig pleje og praktisk hjælp.

Borgerrådgiveren er den 1. juli 2009 orienteret om, at Socialforvaltningen forventer at svare på egen driftsundersøgelsen i slutningen af august 2009, da direktionen i midten af august 2009 behandler tiltag og status for nedbringelse af sagsbehandlingstider og orientering af borgere, hvis sager trækker ud i Handicapcenter København.

Borgerrådgiveren har i sin egen driftsundersøgelse stillet en række specifikke spørgsmål til den særlige sagstidsmåling, som har betydet, at forvaltningen har foretaget en særlig kørsel for at kunne svare på de stillede underliggende spørgsmål til den særlige sagstidsmåling.

Socialforvaltningens samlede svar fremgår nedenfor.

Socialforvaltningens svar

Borgerrådgiveren beder Socialforvaltningen om følgende:

- 1) At uddybe de fremkomne oplysninger om sagsbehandlingstiderne for henholdsvis ansøgning om hjælpemidler, personlig pleje og boligindretning herunder de enkelte overholdelsesprocenter i forhold til den fastsatte frist efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 1. pkt. for behandlingen af de enkelte ansøgningstyper.*

Socialforvaltningen henviser til den vedlagte orientering til Socialudvalget den 29. april 2009, herunder det uddybende notat af 8. april 2009 om de sagsbehandlingstider, der blev målt i den særlige sagstidsmåling. Målingen blev gennemført i Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen i ugerne 9 og 10 i 2009 (den 23. februar til 6. marts 2009).

Der henvises desuden til nedenfor om status og tiltag vedrørende sagsbehandlingstider og underretning af borgere, hvis sager trækker ud, i Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen.

2) *For de sager, som ikke overholder den fastsatte sagsbehandlingstid. jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 1. pkt., at redegøre for a) den samlede aktuelle gennemsnitlige sagsbehandlingstid fordelt på de forskellige ansøgningstyper og om muligt b) den aktuelle gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de ti procent af sagerne som trækker længst ud. Jeg beder desuden om c) oplysning om baggrunden for at sagerne trækker ud.*

Det kan indledningsvist oplyses, at de fastsatte sagsbehandlingsfrister i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 1. pkt., udgør henholdsvis:

- | | |
|--|-----------|
| - Personlige hjælpemidler, udskiftning | = 7 dage |
| - Personlige hjælpemidler | = 28 dage |
| - Tekniske hjælpemidler | = 56 dage |
| - Personlig pleje og praktisk hjælp | = 7 dage |

Socialforvaltningen kan oplyse følgende for de sager, der ikke overholder sagsbehandlingsfristerne i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 1.pkt:

a) den samlede aktuelle gennemsnitlige sagsbehandlingstid fordelt på de forskellige ansøgningstyper

Handicapcenter København

For Handicapcenter København udgjorde den aktuelle gennemsnitlige sagsbehandlingstid i den særlige sagstidsmåling (uge 9-10 i 2009) følgende:

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| - Personlig hjælpemidler, udskiftning | = 42,70 dage |
| - Personlige hjælpemidler | = 139,65 dage |
| - Tekniske hjælpemidler | = 138,93 dage |

Der henvises til nedenfor om de tiltag, der er gjort i anledning af de langt fra tilfredsstillende sagsbehandlingstider, som borgere i Handicapcenter København har oplevet.

Hjemmeplejevisitationen

For Hjemmeplejevisitationen udgør den aktuelle gennemsnitlige sagsbehandlingstid i den særlige sagstidsmåling (uge 9-10 i 2009) følgende:

- Personlig pleje og praktisk hjælp = 19 dage

Der henvises til notatet af 8. april 2009 til Socialudvalget, som er vedlagt, hvoraf det fremgår, at den generelle overholdelsesprocent for personlig pleje og praktisk hjælp udgjorde 72,14 pct., hvilket var en lille forbedring i forhold til sagstidsmålingen for maj 2008, men dog fortsat lidt under målet om en overholdelsesprocent på mindst 80. Der henvises også til, at der fra 1. maj 2009 indføres et nyt omsorgssystem, som indeholder funktionaliteter, der kan understøtte en bedre overholdelse af sagsbehandlingsfrister.

b) den aktuelle gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de ti procent af sagerne som trækker længst ud.

Handicapcenter København

For Handicapcenter København udgjorde den aktuelle gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de ti procent af sagerne i den særlige sagstidsmåling (uge 9-10 i 2009), som trak længst ud, følgende:

- Personlig hjælpemidler, udskiftning
(gennemsnittet for 8 sager) = 144,13 dage
- Personlige hjælpemidler
(gennemsnittet for 8 sager) = 364,38 dage
- Tekniske hjælpemidler
(gennemsnittet for 3 sager) = 238,67 dage

Der henvises til nedenfor om de tiltag, der er gjort i anledning af de langt fra tilfredsstillende sagsbehandlingstider, som borgere i Handicapcenter København har oplevet.

Hjemmeplejevisitationen

For Hjemmeplejevisitationen udgør den aktuelle gennemsnitlige sagsbehandlingstid i den særlige sagstidsmåling (uge 9-10 i 2009) følgende:

- Personlig pleje og praktisk hjælp
(gennemsnittet for 4 sager) = 52,75 dage

Der henvises til ovenfor om notatet af 8. april 2009 til Socialudvalget om Hjemmeplejevisitationen.

c) oplysning om baggrunden for at sagerne trækker ud.

Handicapcenter København

Der henvises til orienteringen til Socialudvalget den 29. april 2009 og notatet af 8. april 2009 om en bunkeophobning af sager i Handicapcenter København, hvoraf det samtidig fremgår, at de initiativer, der allerede var iværksat for at nedbringe sagsbehandlingstiderne, ikke skønnedes at være tilstrækkelige til at afhjælpe sagsbehandlingsmanglerne. Der blev derfor samtidig besluttet i forvaltningen at supplere initiativerne med nedsættelse af en Task Force, hvis formål det blev at sikre en øget ledelsesmæssig fokusering på overholdelse af sagsbehandlingsfrister og underretningsbreve til borgere i handicapcentret.

Hjemmeplejevisitationen

For så vidt angår Hjemmeplejevisitationen blev det vurderet, at der var tale om enkeltstående sager, hvor der kunne have været særlige vanskeligheder omkring at opnå aftaler med borgeren om visiteringen i dennes hjem.

Socialforvaltningen besvarer samlet nedenfor punkterne 3) – 5):

- 3) ***Redegøre for de tiltag som Socialforvaltningen har eller påtænker at iværksætte til nedbringelse af sagsbehandlingstiderne og til sikring af overholdelsen af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 1. pkt.***
- 4) ***Redegøre for de tiltag som Socialforvaltningen har eller påtænker at iværksætte til sikring af overholdelsen af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 2. pkt. vedrørende orientering af ansøgere om manglende overholdelse af sagsbehandlingstiden.***
- 5) ***Oplysning om i hvilket omfang, der sker en forvisitation af ansøgnings-sager efter omstruktureringen af Handicapcenter København.***

Det kan oplyses, at der vil blive gennemført en ny særlig sagstidsmåling for Hjemmeplejevisitationen og Handicapcenter København for september måned 2009 med henblik på en kontrol af i hvilket omfang de iværksatte initiativer har medført en forbedret kvalitet i sagsbehandlingen, herunder overholdelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister og underretning af borgere, hvis sager har trukket ud.

Særligt om Hjemmeplejevisitationen

For så vidt angår Hjemmeplejevisitationen forventes det, at der med overgangen til det nye omsorgssystem og efter en vis mindre implementeringsperiode vil ske en forbedring af kvaliteten af sagsbehandlingen, herunder af såvel sagsbehandlingstiderne som underretningen af borgerne.

Særligt om Handicapcenter København

Handicapcenter København foretager i det daglige arbejde en konkret vurdering eller visitation af hver enkelt ansøgning, som modtages. Ansøgningen vurderes og behandles ud fra kriterierne akut / livsvigtig og modtagelsesdato / kronologi. Der opereres ikke direkte med en enhed, som foretager forvisitation af ansøgninger, men der er indført nye arbejdsgange og sagsbehandlingsrutiner, som sikrer, at alle nye ansøgninger bliver konkret vurderet og placeret i sagsstyringsreol af teamets medarbejdere. Det betyder, at der skabes overblik og synlighed for både medarbejdere og ledelse over alle ansøgninger, herunder hvornår der evt. skal sendes underretningsbrev, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Socialforvaltningen har desuden iværksat en række meget massive tiltag og initiativer i Handicapcenter København for at nedbringe sagsbehandlingstiderne og underretningspligten i henholdsvis retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 1. og 2. pkt. Initiativerne er nærmere beskrevet nedenfor.

Direktionen i Socialforvaltningen har på baggrund af Task Forcens arbejde og erfaringsopsamling i forbindelse med oprydning i sagsbunker og den manglende overholdelse af underretningspligten besluttet, at der i efteråret 2009 skal etableres en kvalitetssikringsenhed med handicapcentrets ydelsesområder som primære indsatsområder. Enheden etableres med reference til Kontorchefen for MR Handicap og Psykiatri og forankres i Tværgående Juridisk Enhed.

Enhedens formål

Enhedens formål er at bidrage til at sikre en bedre overholdelse af lovgivningen såvel materielt som formelt, og at kvalitetsniveauet i sagerne generelt højnes.

Enhedens konkrete opgaver

Enheden skal umiddelbart:

- Bidrage til et generelt kvalitetsløft
- Bidrage til kompetenceudvikling ved

- At foranstalte undervisning inden for relevante fagområder
- Etablere sidemandsoplæring i komplicerede sager
- Deltage i afgørelsesteam
- Formulere og vejlede omkring begrundelser mv.
- Foranstalte stikprøvevis ”brugerundersøgelse” af borgere i kontakt med Handicapcentret
- Påbegynde analyse af sagsbehandlingen med henblik på at udfinde og eliminere evt. ”døde” perioder
- Påbegynde analyse af interne regler og forretningsgange med henblik på at forenkle sagsgange og referencer, f.eks. give kompetence til flere
- Etablere ”udrykningshold” af erfarne sagsbehandlere, der er villige til at påtage sig ekstraarbejde f.eks. i weekenden
- Deltage i månedlige opfølgingsmøder mellem Handicapcentret og MR Handicap og Psykiatri

Uddybning af enhedens konkrete opgaver

Kvalitetssikringsenhedens primære opgaver er at følge op på Task Forcens afvikling af voksenteamets bunker af nye ubehandlede ansøgninger, at få iværksat procedurer, så der generelt i Handicapcentret sker overholdelse af sagstidsfrister og underretningspligt, at danne sig et erfaringsgrundlag over kompetencemangler og bidrage til et generelt kvalitetsløft.

Herudover skal enheden dække behovet for juridisk sparring og styring ud over det som allerede varetages af Handicapcentret eller gennem det formaliserede samarbejde med MR Handicap og Psykiatri og Tværgående Juridisk Enhed.

Derudover skal Kvalitetssikringsenheden i samarbejde med MR Handicap og Psykiatri, Tværgående Juridisk Enhed og Handicapcentret iværksætte en række tiltag til forbedring af det faglige niveau.

Der vil således blive udarbejdet skriftlige retningslinier på alle de paragraffer, hvor disse ikke allerede eksisterer. Dette vil afstedkomme, at den enkelte sagsbehandler er vidende om, inden for hvilken ramme, han eller hun skal agere og træffe afgørelser. Dette behov bliver forstærket af sammenlægningsproblematikken. MR Handicap og Psykiatri og Tværgående Juridisk Enhed vil indgå i tæt samarbejde med Handicapcentret for at få udarbejdet disse.

Der vil i lighed med de skriftlige retningslinier på de enkelte paragraffer blive udarbejdet skabeloner til bevillingsskrivelser og vejledningsbreve til borgerne, sådan at der skabes en ensartethed til gavn for såvel medarbejdere som for borgere. Dette vil modvirke den ofte dårlige kvalitet af afgørelser til borgeren.

MR Handicap og Psykiatri vil i samarbejde med Tværgående Juridisk enhed udbyde en række kurser inden for relevante områder i løbet af efteråret. Herunder vurderes det, om der er behov for ekstern undervisning fra eksempelvis Deloitte og Borgerrådgiveren.

Som udgangspunkt skal enheden arbejde med alle sagskategorier på Handicapcentret og minimum en gang om året udtrække et antal af repræsentative sager, som gennemgås, vurderes og følges op på i samarbejde med Handicapcentret.

Direktionen i Socialforvaltningen vil løbende have fokus rettet mod den massive indsats, der sættes i gang med kvalitetssikringsenheden for at sikre overholdelse af såvel sagsbehandlingsfrister som underrettningspligten i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.
..."

Jeg er desuden bekendt med, at Socialforvaltningen i august 2010 har indsat yderligere juridisk ressourcer i Handicapcenter København med henblik på at styrke kvaliteten af centerets arbejde.

Det er min opfattelse, at sagsbehandlingstiderne i for mange sager var lange på det tidspunkt, der er beskrevet ovenfor. Jeg finder dette beklageligt.

Jeg har noteret mig det oplyste om de skridt som Socialforvaltningen foretog for at rette op på forholdene og det oplyste om forvisitation og foretager mig ikke yderligere på det foreliggende grundlag.

Jeg beder dog om at blive underrettet om resultatet af de seneste sagstidsmålinger vedrørende Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen i relation til de nævnte sagstyper.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver