

REFERAT Socialudvalget_2018-21 d. 17-02-2020

Mødedato Mandag d. 17. februar 2020 kl. 19:30

Mødested Udvalgsværelse 2

Indholdsfortegnelse

Meddelelser.....	3
Redegørelse for kvalitet i sagsbehandlingen på socialudvalgets område.....	4

Punkt 11: Meddelelser

00.22.00-P35-232-19

Sagsfremstilling

Der er ingen meddelelser under dette punkt.

Punkt 12: Redegørelse for kvalitet i sagsbehandlingen på socialudvalgets område

00.01.00-P20-104-19

Resume

På møde den 18. november 2019 anmodede socialudvalget om en redegørelse for kvaliteten af sagsbehandlingen på udvalgets område, herunder dialogen med borgerne, ligesom medarbejderomsætning og praksis for kompetenceudvikling af medarbejderne ligeledes skulle indarbejdes i redegørelsen. Den udarbejdede redegørelse inklusiv bilag forelægges til udvalgets drøftelse med henblik på efterfølgende oversendelse til magistraten.

Beslutning

Socialudvalget udsatte sagen efter drøftelse.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. drøfter vedlagte redegørelse for kvaliteten af sagsbehandlingen på socialudvalgets område (bilag A),
2. tager allerede igangsatte tiltag til efterretning,
3. godkender de planlagte temaer og tiltag og at der forelægges en opfølgning på dette i udvalget i august 2020, herunder med deltagelse af revisionen, og
4. oversender sagen til behandling i magistraten, der drøfter redegørelsen samt opfølgning herpå.

Sagsfremstilling

1. Baggrund for redegørelsen

I forbindelse med socialudvalgets behandling af meddelelsespunktet til udvalgets møde den 18. november 2019 (punkt 99) anmodede udvalget forvaltningen om en redegørelse for sagsbehandlingskvaliteten på udvalgets område med følgende ordlyd:

"3. Anmodning om redegørelse for sagsbehandlingskvaliteten på udvalgets område

Udvalget udbeder sig – i forlængelse af sagen om fejl og mangler i sagsbehandlingen i Familieafdelingen – en redegørelse for sagsbehandlingskvaliteten på udvalgets område, herunder dialogen med borgerne. Medarbejderomsætning og praksis for kompetenceudvikling af medarbejderne indarbejdes i redegørelsen."

Forvaltningen har på den baggrund udarbejdet vedlagte redegørelse, som dels beskriver forvaltningens og det politiske niveauets arbejde og tilsyn med kvaliteten i sagsbehandlingen i Socialafdelingen, dels beskriver status for kvaliteten, dvs. i hvilken grad sagsbehandlingen lever op til de krav til kvaliteten, som fremgår af lovgivningen og af lokale politiske og administrativt fastlagte politikker og retningslinjer. Derudover beskrives medarbejderomsætningen samt arbejdet med trivsel og kompetenceudvikling i Socialafdelingen.

Redegørelsen indeholder et omfattende bilagsmateriale, der indeholder uddybende dokumentation for redegørelsens beskrivelser dels af arbejdet og tilsynet med samt status for kvaliteten i sagsbehandlingen, dels af medarbejderomsætning mv. En del af dette bilagsmateriale er lukket, fordi det indeholder personfølsomme oplysninger. Den fulde bilagsliste fremgår af selve redegørelsen (bilag A).

2. Anvendt tilgang og metode

Med hensyn til kvaliteten i sagsbehandlingen beskriver og undersøger redegørelsen kvaliteten af den myndighedsbaserede sagsbehandling forstået som den del af sagsbehandlingen, der knytter sig til afgørelser med betydning for borgerens rettigheder og pligter ifølge lovgivningen på Socialområdet, dvs. forvaltningsloven, retssikkerhedsloven og serviceloven m.fl. love. Denne afgrænsning giver et fokus på den del af myndighedsindsatsen, som har den mest umiddelbare og direkte betydning for borgeren fx i form af tilkendelse af en ydelse.

Den myndighedsbaserede sagsbehandling udgør et af flere kerneområder i kommunens og den kommunale forvaltnings løsning af opgaver på socialområdet. Derfor udgør tilsynet med den myndighedsbaserede sagsbehandling, og kvaliteten heraf, også en meget væsentlig del af:

- Kommunalbestyrelsens og udvalgets tilsyn med forvaltningens opgaveløsning på socialområdet og af
- Det forvaltningsmæssige ledelsestilsyn med opgaveløsningen, der finder sted internt i forvaltningen.

På den baggrund består redegørelsen for kvaliteten af sagsbehandlingen på socialudvalgets område i at:

1. Give et systematisk overblik over kommunalbestyrelsens, udvalgets og forvaltningens tilsynsopgaver relateret til kvaliteten af den myndighedsbaserede sagsbehandling (fx behandling af sager om revision, praksisundersøgelser, klagesager, KBS-spørgsmål, ledelsestilsyn, mv.).
2. Give et systematisk overblik over status på kvaliteten af den myndighedsbaserede sagsbehandling ud fra de politiske og forvaltningsmæssige tilsynsopgaver, der løbende gennemføres.

Det bemærkes, at der lovgivningsmæssigt på socialudvalgets område ikke i samme omfang som på fx Familieafdelingens område er specifikke proceskrav til sagsbehandlingen ud over de almindelige forvaltningsmæssige grundsætninger og lignende. Det er således i praksis op til sagsbehandleren og sagsbehandlerens nærmeste overordnede at vurdere, hvornår der er tilvejebragt det fornødne og tilstrækkelige grundlag for at kunne træffe en afgørelse. Denne vurdering vil ofte være styret af Ankestyrelsens principmeddelelser. Ud over de juridiske aspekter i kvaliteten af sagsbehandlingen har redegørelsen derfor fokus på organiseringen af Socialafdelingen, da det umiddelbart vurderes, at hhv. de juridiske og de organisatoriske betingelser tilsammen har størst indflydelse på kvaliteten af sagsbehandlingen, da disse indrammer de vilkår, hvori sagsbehandlingen skal foregå.

Redegørelsen har fokus på sagsbehandling udført af myndighedspersoner på Rådhuset. Redegørelsen omfatter derfor eksempelvis ikke dialogen med borgerne i kommunens SKP-ordning eller i kommunens botilbud mv. Herudover er der heller ikke fokus på de tilbuds- og myndighedsfunktioner, hvor myndigheds- og udførerfunktionen hænger tæt sammen. Dette gælder eksempelvis, når borgere indskrives i misbrugsbehandling, indskrives på herberg og lignende.

De dataudtræk, der i redegørelsen anvendes til en beskrivelse af kvaliteten af sagsbehandlingen, vil af hensyn til aktualiteten af redegørelsen være begrænset til data fra 2019. Da redegørelsen delvis er skrevet i 2019, vil der kun anvendes data udtrukket i perioden den 1. januar 2019 til den 23. december 2019.

Socialafdelingen har, ligesom Familieafdelingen, fået foretaget en konkret sagsgennemgang af BDO. Analysen fra BDO blev foretaget i 2014 og blev modtaget i Socialafdelingen den 2. april 2014 og forelagt politisk den 2. juni 2014 (SU 2. juni 2014 pkt.61). Sagsgennemgangen vil blive inddraget i det omfang, det vurderes at være gavnligt for redegørelsen, eksempelvis når der opstilles et grundlag for vurdering af kvaliteten af sagsbehandlingen.

3. Redegørelsens hovedkonklusioner

Redegørelsen gennemgår systematisk, hvordan Socialafdelingen arbejder med kvalitet i sagsbehandlingen med nedslag i de mest centrale områder i sagsbehandlingsforløbet, hvor der kastes lys på såvel lovgivningskrav, organisatoriske og faglige metodevalg samt tilsynsmekanismer.

På baggrund af en gennemgang af den lovgivningsmæssige ramme for sagsbehandlingen og en grundig gennemgang af data og organiseringen af Socialafdelingen er den samlede konklusion:

- At sagsbehandlingen helt overordnet overholder de lovgivningsmæssige krav og rammer og sikrer kvalitet i form af fx borgernes retssikkerhed i sagsbehandlingen og
- At sagsbehandlingen på langt de fleste områder er mere grundig, end der direkte foreskrives i lovgivningen.

Denne konklusion kan både udledes af de emner, der henover de senere år har været forelagt politisk, og af redegørelsens nedslag på fokusområder, som har en central betydning for kvalitet i sagsbehandlingen. Dette ses overordnet ved følgende:

Det fremgår ved udredning af borgernes behov for støtte, at voksenundretningsmetoden (VUM), som er et fagligt arbejdsredskab til at understøtte kvalitet i sagsbehandlingen og involvering af borgeren, er anvendt i minimum 98% af de tilfælde, hvor der skal være en udredning forud for en afgørelse. I forlængelse af en udredning skal der træffes en afgørelse - denne kan både føre til et afslag om en bevilling, en fuld bevilling eller en delvis bevilling. Udtræk fra Socialafdelingens fagsystem viser, at der er sendt afgørelsesbrev ud i minimum 87% af de tilfælde, hvor der træffes afgørelse; dog 95%, hvis man korrigerer for tekniske forklaringer. Der udestår dog en yderligere undersøgelse af nogle af afvigelserne dvs., hvorfor viser Socialafdelingens fagsystem, at der ikke er udredninger i 2% af indsætternes sager, hvorfor er der ikke truffet afgørelse i 5% af sagerne osv. Det skal således undersøges, om der er tale om indtastningsfejl, sagsbehandlingsfejl eller om det reelt forholder sig således, at der er sager uden udredninger og afgørelse. Denne undersøgelse vil finde sted i den kommende tid, jf. afsnittet om opfølgende handlinger nedenfor.

Der er tale om en massiv sparrings- og ledelsesmæssig tilstedeværelse i afgørelses- og opfølgingsarbejdet. I forhold til ledelsesmæssig sparring på disse afgørelser og opfølgninger er der afholdt visitationsmøder med deltagelse af ledelse fra både myndighed og udfører i 390 konkrete sager og sagsmøder med deltagelse af ledelse på teamchefniveau i 510 konkrete sager. Disse 900 konkrete sager afspejler den ledelsesmæssige beslutning om, at der følges op på de længerevarende sager årligt og i de midlertidige sager halvårligt.

Redegørelsen viser endvidere, at der udarbejdes handleplaner i 78% af indsatserne. Specielt her skal man være opmærksom på, at det er et tilbud til borgeren, at der kan udarbejdes en handleplan. Der er således en del borgere, der vælger en handleplan fra. I disse tilfælde har Socialafdelingen høj grad af opmærksomhed på fortsat at motivere borgere, som ud fra et socialfagligt perspektiv vil have gavn af en handleplan, til at tage imod tilbuddet.

Der identificeres i redegørelsen en udfordring i forhold til overholdelse af ”hurtighedsprincippet” i lovgivningen. Det forholder sig således, at Socialafdelingen af forskellige årsager ikke kan overholde sagsbehandlingsfristen i alle sager, typisk på baggrund af manglende oplysninger fra egen læge eller lignende. Det kan dog ikke systematisk ud fra journalen dokumenteres, at borgerne orienteres om, at der afventes yderligere dokumentation, før der kan træffes afgørelse, og hvornår denne afgørelse foreligger. Socialafdelingen vil styrke arbejdsgangene på dette område i den kommende tid, jf. afsnittet om opfølgende handlinger nedenfor.

Redegørelsen konkluderer endvidere, at der er sket en omfattende kvalitetsudvikling i sagsbehandlingen i lyset af en gennemført BDO-undersøgelse i 2014, hvilket også bekræftes af eksterne parter i form af revisionsfirmaet Ernst & Young, som angiver at Socialafdelingen i al væsentlighed efterlever gældende regler og retningslinjer, og at sagsbehandlingen afspejler såvel de lovgivningsmæssige minimumskrav som kommunens interne forretningsgange. Ligeledes viser Ankestyrelsens behandling vedrørende klagesager for 2018, at lovgivningen generelt bliver fulgt, og at der i langt de fleste sager bliver truffet korrekte afgørelser med fyldestgørende begrundelser.

For så vidt angår dialogen med borgeren er organiseringen af arbejdet tilrettelagt således, at borgeren i størst muligt omfang, ud fra evner og muligheder, sikres involvering i egen sag og på den tildelte støtte. Dette styrkes gennem arbejdet med en bred vifte af faglige værktøjer og metoder til at styrke dialogen med borgeren, således at sagsbehandlingen tager udgangspunkt i borgerens egne ønsker. I de tilfælde, hvor borgeren af forskellige årsager ikke har mulighed for at medvirke i egen sag, vil der typisk være en værge involveret i sagsbehandlingen. Det sidste par års brugerundersøgelser har dokumenteret, at der er et udviklingspotentiale i relation til kommunikationen med borgerne undervejs i sagsbehandlingen, så de løbende holdes orienteret om sagens status. Der vil fortsat være fokus i både sagsforløb og organisering på, hvordan dette kan opnås.

For så vidt angår medarbejderomsætning og kompetenceudvikling vurderes det, at ovenstående kvalitetsudvikling af Socialafdelingen har haft en positiv betydning for personaleomsætningen, som ligger på 11% og rekrutteringsmulighederne i forhold til ledige stillinger, med 30 ansøgninger pr. opslåede stilling. Der er prioriteret ressourcer til kompetenceudvikling af medarbejderne, ikke mindst i relation til hvordan borgerne inddrages i sagsbehandlingen. Der er således anvendt 18.000 kr. i gennemsnit pr. medarbejder i 2018 og 10.000 kr. pr. medarbejder i gennemsnit i 2019 til kompetenceudvikling. Denne kompetenceudvikling af personalet vurderes som central i det nuværende, og ikke mindst i det fremtidige, faglige niveau, hvorfor det er vigtigt, at der fortsat prioriteres midler til kompetenceudvikling.

Selvom om den overordnede konklusion om sagsbehandlingen i Socialafdelingen er positiv, er det vigtigt at være opmærksom på, at der trods dygtigt personale, gode it-systemer, god organisering mv. altid vil være sandsynlighed for fejl og mangler i sagsbehandlingen. Det sker også i Socialafdelingen, selvom der ikke er tale om systematiske og generelle fejl, herunder fx at Socialafdelingen ikke kan overholde målsætninger om henholdsvis årlige og halvårslige opfølgninger.

Der vil således hele tiden være behov for en vurdering af om der er sammenhæng mellem servicemål, antallet af sager og antallet af sagsbehandlere, ligesom der hele tiden er behov for en vurdering af, hvordan Socialafdelingen på de indre linjer håndterer medarbejdernes ferieperioder, barselsperioder og sygefraværsperioder, da der i disse perioder kan være en øget sandsynlighed for fejl og mangler i sagsbehandlingen. Endvidere anvendes tilbagemeldinger fra fx Ankestyrelsen og Ernst & Young løbende aktivt til at forbedre sagsbehandlingen. Aktuelt har Ernst & Young, som beskrevet i redegørelsen, igangsat en revision af 15 tilfældigt udvalgte sagstyper bredt dækkende alle målgrupper, som vil blive forelagt udvalget når den er afsluttet jf. afsnittet om opfølgende handlinger nedenfor.

4. Opfølgende handlinger

Det er forvaltningens vurdering, at der på trods af den samlede konklusion om, at sagsbehandlingen siden BDO-undersøgelsen i 2014 er blevet forbedret væsentligt og helt overordnet overholder de lovgivningsmæssige krav og rammer samt sikrer kvalitet i form af fx borgernes retssikkerhed i sagsbehandlingen mv., kan peges på en række opmærksomhedspunkter, som Socialafdelingen med fordel kan arbejde videre med.

Som det fremgår i redegørelsen, har Socialafdelingen et løbende fokus på at understøtte kvalitet i sagsbehandlingen og arbejder kontinuerligt med forbedringstiltag. Dette sker også i forlængelse af de seneste års arbejde med at forbedre kerneopgaven ved at skabe en forbedringskultur forankret i hverdagen på tværs i Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet. Arbejdet med forbedringer er en systematisk og medarbejderinddragende tilgang til at sikre fokus på data, kvalitet og effektivitet i arbejdsgange. Der er således allerede før redegørelsen planlagt en række tiltag i Socialafdelingen bl.a.:

- Foråret 2020: Endnu et Voksenudredningsmetode (VUM)-kompetenceudviklingsforløb for sagsbehandlere. Der arbejdes med to formål, som dels er at styrke en tæt kobling mellem VUM og Den Løsningsfokuserede Tilgang (LØFT), således at LØFT i praksis bliver integreret i voksenudredningen, dels er at sikre en endnu større ensartethed i udredningerne sagsbehandlerne imellem.
- For hele 2020 er planlagt to forbedringsprojekter med henblik på at forbedre arbejdsgangene i forbindelse med modtagelse af nye sager/ansøgninger - og i forbindelse med opfølgninger. Fokus for forbedringsprojekterne er at minimere tidsspild, sikre overholdelse af tidsfrister og at gøre arbejdsgangene mere overskuelige for borgerne.
- Der pågår i øjeblikket i Socialafdelingen et fokus på at forbedre det månedlige faglige ledelsestilsyn (egenkontrol), således at der udarbejdes "tjekliste-skemaer", der i højere grad passer til de sager, der kontrolleres. Når dette er indarbejdet, vil der være en systematisk månedlig tilbagemelding til medarbejderne på resultatet for det faglige ledelsestilsyn, og eventuelle nødvendige forbedringstiltag vil blive sat i værk.

Det er på baggrund af redegørelsen forvaltningens vurdering, at der med fordel kan arbejdes med følgende planlagte temaer og tiltag:

- Helt overordnet kan der med fordel i endnu højere grad arbejdes med et fokus på at videreudvikle de administrative processer, økonomistyring og ledelsesprocesser med endnu større fokus på borgerenen. Det handler bl.a. om en udvidet opmærksomhed fra det fag-faglige til at inkludere alle "sagsbehandlings 5 elementer", som er den socialfaglige, jurafaglige, administrative, etiske og økonomiske dimension, som alle er vigtige elementer i sagsbehandlingen, herunder fx datadisciplin.
- Redegørelsen har konkret peget på, at Socialafdelingen med fordel vil kunne udvikle deres ledelsesinformation sideløbende med understøttelse af den socialfaglige udvikling, herunder et fokus på hvordan Socialafdelingen i praksis kan gøre mere af det der virker sammen med den enkelte borger - til også at have fokus på, om sagsbehandlerne anvender fagsystemet korrekt, dvs. om der reelt fx er sager i Socialafdelingen uden en udredning, sager uden en afgørelse osv. Socialafdelingen vil derfor gennemgå de konkrete sager, som denne redegørelse har peget på med mulige fejl og mangler. Der er tale om 20 sager ud af 479 oprettede sager, hvor det ikke systemmæssigt kan dokumenteres om der er skrevet en afgørelse eller ej. Yderligere drejer det sig om 13 indsatser ud af i alt 708 indsatser, hvor det ikke systemmæssigt kan dokumenteres, om der mangler udredninger.
- Redegørelsen har endvidere peget på, at Socialafdelingen skal udvikle sin anvendelse af afdelingens fagsystem optimalt, så der systematisk kan følges op på, om hurtighedsprincippet med kommunalt fastsatte sagsbehandlingsfrister overholdes - og i de tilfælde, hvor dette ikke sker, at borgerne orienteres om dette og orienteres om, hvornår de kan forvente en afgørelse på den ansøgte ydelse mv.
- Endelig har redegørelsen indikeret, at der kan opstå mindre administrative sagsbehandlingsfejl i forbindelse med medarbejdernes fravær fx ved sygefravær, barsel, pensionering mv., hvorfor der i den kommende tid vil være fokus på, hvordan sådanne sagsbehandlingsfejl kan forebygges bedre via fx et større ledelsesmæssigt fokus og informationssystem.

- Afslutte den igangværende revision af 15 tilfældigt udvalgte sagstyper bredt dækkende alle målgrupper (som led i den årlige revision) og på den baggrund invitere revisor Ernst & Young til et udvalgsmøde, som vil kunne give bemærkninger med afsæt i revisionen, men også med afsæt i de forhold, som er fundet i nærværende redegørelse.

Det foreslås, at socialudvalget får forelagt en statussag i august for så vidt angår planlagte temaer og tiltag – herunder med deltagelse af revisionen, jf. ovenfor.

Ud over de nævnte tiltag er det forventningen, at også Frederiksberg Kommunes nye borgerrådgiver, som begyndte sit arbejde den 1. februar 2020, vil bidrage til at styrke den enkelte borgers forståelse og tillid i mødet med forvaltningen som helhed og til at styrke borgernes og den politiske ledelses indsigt i kvaliteten i sagsbehandlingen. Derudover forventes borgerrådgiveren blandt andet at bidrage til generelt at understøtte arbejdet med at sikre borgernes retssikkerhed gennem læring og udvikling på tværs af kommunen.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Socialudvalget den 17. februar og magistraten den 2. marts 2020.

Bilag

Bilag A: Redegørelse kvalitet i sagsbehandlingen SU 170220

Bilag 1: Sagsbeh. spec. socialområde SU 2. juni 2014 pkt 61

Bilag 2: BDO, Rapport vedr. analyse sagsbeh., spec. voksenomr., 2014

Bilag 3: Proces- og handleplan: ajourføring og genopretning af sager

Bilag 4: Revisionsberetning nr. 19 SU 12. august 2019, pkt. 79

Bilag 5: Endelig revisionsberetning nr. 19 2019 Ernst & Young

Bilag 8: Notat om lovgrundlag

Bilag 11: Masterplan spec. socialomr. SU 20. maj 2019, pkt. 53

Bilag 12: Masterplan status maj 2019 og planlægning 2020-2023

Bilag 13: Ny handicappol/handleplan 2019 SU 28. maj 2018, pkt. 67

Bilag 14: Handicappolitik 2019-2022

Bilag 15: Ny udsattepol. 2019-2022 SU 5. november 2018 pkt. 110

Bilag 16: Udsattepolitik 2019-2022

Bilag 17: LØFT metoden

Bilag 20: Brugerunders. BPA omr. SU 14. januar 2019 pkt. 6

Bilag 22: Borgerunders. 2019 SU 18. nov 2019, pkt. 105

Bilag 23: Borgerundersøgelse 2019

Bilag 24: Nat. praksisunders kont tilskud til ansæt. hjælper/BPA

Bilag 26: Fordeling af pulje §18 SU 19. november 2018 pkt. 120

Bilag 29: VUM - Metodehåndbog 2013 Socialstyrelsen

Bilag 32: Sagsbehandlingsfrister SU 27. nov 2017 pkt. 92

Bilag 34: Afrapp. klager afsluttet 2018 SU 3. juni 2019 pkt. 67

Bilag 35: Afrapp. klager SU område beh. Ankestyrelsen 2018

Bilag 36: Afrapp. centralt modtagne klager SU område

Bilag 37: SU Oversigt formalitetsklager vedr. service - 7 klager

Bilag 38: danmarkskort 2019 SU 3. juni 2019 pkt. 65

Bilag 39: Temabesøg SU den 12. marts 2019

Bilag 40: Manual til borgerens fælles plan

Bilag 41: Praksisnyt fra DUKH nr 48 maj 2015

Bilag 57: Retningslinjer for brugen af Sensus

Bilag 58: Fælles Indikator-katalog Socialstyrelsen

Bilag 59: VIVE Personaleomsætn kommunerne 25. sept 2017