

REFERAT Socialudvalget_2018-21 d. 21-09-2020

Mødedato Mandag d. 21. september 2020 kl. 19:00

Mødested Udvalgsværelse 1

Indholdsfortegnelse

Meddelelser.....	3
Opfølgning på redegørelsen om kvalitet i sagsbehandlingen på Socialudvalgets område.....	4

Punkt 63: Meddelelser

00.22.00-P35-245-19

Sagsfremstilling

Der er ingen meddelelser under dette punkt.

Punkt 64: Opfølgning på redegørelsen om kvalitet i sagsbehandlingen på Socialudvalgets område

00.01.00-P20-104-19

Resume

I 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.

Redegørelsen blev forelagt og endeligt behandlet af socialudvalget og af magistraten i marts 2020. Her blev blandt andet besluttet at der forelægges en opfølgning på samtlige besluttede tiltag i socialudvalget i august 2020, herunder med deltagelse af revisionen. Denne sag er en opfølgning på redegørelsen om kvalitet i sagsbehandlingen på socialudvalgets område. Ekstern revisor deltager ved forelæggelse af sagen på udvalgets møde. Sagen forelægges til orientering.

Beslutning

Socialudvalget tog vedlagte opfølgning på redegørelse om kvalitet i sagsbehandlingen på socialudvalgets område til efterretning.

Udvalget noterer sig med tilfredshed revisors redegørelse om den sociale revision på socialområdet, revisors gennemgang af 15 tilfældigt udvalgte sagstyper samt forvaltningens redegørelse for den kvalitative undersøgelse af borgerfokus i en række sager. Udvalget følger udviklingen i borgerdialogen og i sagsbehandlingen på området fremadrettet og særligt i forbindelse med den Sociale Masterplan. Forvaltningen drøfter med formanden for Udsatterådet henholdsvis Handicaprådet mulighed for at sætte temaet på rådets dagsorden.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget tager vedlagte opfølgning på redegørelse om kvalitet i sagsbehandlingen på socialudvalgets område til efterretning.

Sagsfremstilling

Baggrund

På møde den 18. november 2019, pkt. 99 (nr. 3), 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. Redegørelsen blev forelagt og endeligt behandlet af socialudvalget den 2. marts 2020 (pkt. 14), og af magistraten den 9. marts 2020 (pkt. 93).

Ved socialudvalgets behandling af redegørelsen den 2. marts 2020 (pkt. 14) tog udvalget de allerede iværksatte tiltag til efterretning, idet der herunder sættes ekstra fokus på kvalitative undersøgelser vedr. udvalgte målgrupper. Derudover indstillede udvalget blandt andet til magistraten, at den kommende forelæggelse af Den Sociale Masterplan vil indeholde en uddybning af redegørelsens beskrivelse af trivsel, medarbejdertilfredshed og behovet for kompetenceudvikling i såvel myndighed som udførerfunktion. Ved magistratens behandling af redegørelsen den 9. marts 2020 (pkt. 93) godkendte magistraten socialudvalgets indstilling.

Den helt overordnede konklusion i redegørelsen er, at sagsbehandlingen 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. For nærmere uddybning henvises til magistratens behandling af redegørelsen den 9. marts 2020 (pkt. 93).

Opfølgende handlinger og status på opfølgningsinitiativer

Som det fremgår af 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.

Som led i fremlæggelsen af redegørelsen for kvalitet i sagsbehandlingen på socialområdet pegede forvaltningen på en række relevante opfølgningsinitiativer for at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen endnu bedre. Opfølgningsinitiativet består af en bred vifte af i alt 11 tiltag, hvoraf nogle allerede var prioriteret før redegørelsen, mens andre er sat i værk på baggrund af fund i redegørelsen. Dertil kommer magistratens ønske om et ekstra fokus på kvalitative undersøgelser vedr. udvalgte målgrupper og en uddybning af redegørelsens beskrivelse af trivsel, medarbejdertilfredshed og behovet for

kompetenceudvikling. Disse iværksatte opfølgningsinitiativer kan groft inddeles i 4 temaområder, som gensidigt komplementerer hinanden og understøtter kvaliteten i sagsbehandlingen. En samlet oversigt med en beskrivelse af de 11 tiltag og status for disse findes i bilag 1.

I følgende afsnit indgår en kort beskrivelse af udvalgte tiltag, som udgør et væsentligt fundament for opfølgningen af redegørelsen.

Tiltag til at understøtte det interne tilsyn omhandler bl.a. tiltag som "Forbedringsprojekter med fokus på arbejdsgange" (initiativ 2), "Forbedring af det månedlige faglige ledelsestilsyn" (initiativ 3), "Videreudvikling af administrative processer" (initiativ 4), "Systematisk gennemgang af konkrete sager, hvor redegørelsen har peget på mulige fejl og mangler" (initiativ 5), "Forbedring af fagsystemet og optimering af dens anvendelse med fokus på overholdelse af sagsbehandlingstider, herunder hurtighedsprincippet" (initiativ 6) og "Forebyggelse af administrative sagsbehandlingsfejl" (initiativ 7). Formålet med disse tiltag er at se på forbedringsmuligheder i forhold til systemindberetninger, herunder om fagsystem er anvendt korrekt, forbedring af interne foranstaltninger (regler og retningslinjer) og forbedring af det faglige og økonomiske ledelsestilsyn af sagsbehandlingens kvalitet. Eksempelvis viste initiativ 5 "Systematisk gennemgang af konkrete sager, hvor redegørelsen har peget på mulige fejl og mangler" at der generelt er tale om få egentlige fejl, hvoraf de fleste omhandler indtastningsfejl og forkert brug af fagsystemet Sensum. Dette håndteres fremadrettet gennem et fokus på kompetenceudvikling og konkrete værktøjer som skal minimere indberetningsfejl.

Tiltag til at understøtte kompetenceudvikling. I opfølgningsinitiativet indgår et tværgående kompetenceudviklingsspor, som skal bidrage til at fastholde og udvikle kvalitet i sagsbehandlingen. Det omhandler bl.a. tiltag om videreudvikling af voksenudredningsmetoden (VUM) med henblik på i endnu højere grad at involvere borgeren aktivt i udvikling af handleplaner (initiativ 1). Kompetenceudviklingen vil endvidere sætte fokus på de fem dimensioner i god sagsbehandling; den socialfaglige, den jurafaglige, den administrative, den etiske og den økonomiske dimension. Der vil fremadrettet være en særlig opmærksomhed på om der ved de interne tilsyn og kvalitetssikring forekommer systematiske fejl og mangler. Hvis dette er tilfældet vil disse indgå i den strategiske kompetenceudvikling.

Tiltag til at understøtte dialogen mellem borgeren og kommunen. Disse tiltag omfatter førnævnte "Kompetenceudviklingsforløb med fokus på VUM for sagsbehandlere" (initiativ 1) samt "Samspil med Frederiksberg Kommunes borgerrådgiver" (initiativ 9). Yderligere er der som opfølgning på magistratens ønske om et ekstra fokus på kvalitative undersøgelser vedr. udvalgte målgrupper (magistraten 9. marts 2020 pkt. 93) iværksat en undersøgelse som stiller skarpt på borgernes tilfredshed og oplevelse af kontakten samt kommunikationen og inddragelse i sagsbehandlingsforløbet (initiativ 10). Der er gennemført en kvalitativ interviewundersøgelse med 21 tilfældigt udvalgte borgere fra målgrupperne i Servicelovens §10 (Råd og vejledning), §85 (Støtte- og Kontaktpersonsordningen), §100 (Merudgifter), §107 (Midlertidigt botilbud) og §108 (Længerevarende botilbud). Undersøgelsen er gennemført i perioden den 6.-20. august 2020. Der er i undersøgelsen samarbejdet med borgerrådgiveren om temaer og spørgsmål. Helt overordnet har undersøgelsen tilført et vigtigt element til redegørelsen, som understøtter at Socialafdelingen skal have ekstra opmærksomhed på kompetencer og kommunikationsværktøjer som skal bidrage til en god dialog med borgerne. Resultat og opfølgningen af undersøgelsen uddybes nærmere i næste afsnit.

Tiltag til at understøtte eksternt tilsyn. Her indgår "Revision af 15 tilfældige sagstyper i forbindelse med den årlige revision" (initiativ 8). Revisors gennemgang indgår som en del af det politiske eksterne revisionstilsyn. Der er ved revisionens gennemgang ikke fundet væsentlige eller systematiske/generelle fejl og revisors gennemgang viser, at området generelt administreres i overensstemmelse med gældende regler. Med henblik på at styrke Socialudvalgets tilsynsfunktion vil eksternt revisor holde oplæg om betydningen af den sociale revision mv. på udvalgets møde den 21. september 2020 i forbindelse med forelæggelse af nærværende sag.

Opsamling

Helt grundlæggende viser den overordnede status på opfølgningsinitiativerne følgende:

Samtlige 11 opfølgningstiltag er implementeret eller er i gang med at blive implementeret. Den planlagte kompetenceudvikling (initiativ 1) og opstart af forbedringsprojekter (initiativ 2) med start primo og medio 2020 har dog været sat i bero grundet coronapandemien. Disse genopstartes i september 2020.

Der er ved gennemgangen af de konkrete opfølgningstiltag, herunder med særligt fokus på tiltag 5, ikke fundet systematiske eller generelle fejl og mangler i sagsbehandlingen ift. borgerne. Denne konklusion understøttes af sagerne om "Afrapportering af klager på socialudvalgets område 2019" (SU 17. august 2020, pkt. 55), og "Børne- og Socialministeriets danmarkskort 2020" (SU 17. august 2020, pkt. 53) som indgår i det politiske tilsyn. Begge viser at Socialafdelingen har en lavere omgørelsesprocent end landsgennemsnittet samt at Socialafdelingen samlet set ligger pænt i forhold til landsgennemsnittet, da væsentligt flere afgørelser fastholdes, og færre ændres eller hjemvises i forhold til landsgennemsnittet.

Der er generelt tale om få egentlige fejl, hvoraf de fleste omhandler indtastningsfejl og forkert brug af fagsystemet Sensum, hvilket håndteres løbende via kompetenceudvikling, samt et fokus på, om fagsystemet avendes korrekt. En del uregelmæssigheder omhandler tilbud om handleplaner. Her har en del borgere enten ikke ønsket tilbud om handleplan, mens andre borgere er for dårlige til at indgå i et samarbejde om dette. Den systematiske gennemgang af sagerne har dog vist et udviklingspotentiale ift. at nå opfølgninger til tiden. Dette håndteres via kompetenceudvikling, udvikling af bedre værktøjer samt det opjusterede arbejde med egenkontrol. Se uddybning i bilag 1 (initiativ 5 og 6).

Kompetenceudvikling indgår som et tværgående fokus i opfølgningsinitiativerne og er et vigtigt værktøj til at rette op på eventuelle fejl og mangler i sagsbehandlingen, herunder at sikre borgermedvirken og inddragelse. Dette perspektiv understøttes fremadrettet også med budgetforliget af 6. september 2020 mellem Det Konservative Folkeparti, Venstre, SF, Alternativet og Liberal Alliance om Frederiksberg Kommunes budget for 2021 og 2022, hvor partierne er enige om, at fortsætte sporet med faglig kompetenceudvikling i regi af Den Sociale Masterplan, og afsætte 0,3 mio. kr. i 2021 og overslagsårene til kompetenceløft på det specialiserede socialområde.

Redegørelsen pegede endvidere på, at der er et udviklingspotentiale i relation til kommunikationen med borgerne undervejs i sagsbehandlingen. Den kvalitative interviewundersøgelse med 21 borgere (initiativ 10) har vist, at borgerne overordnet set føler sig inddraget i sagsbehandlingsforløbet og forstår deres afgørelse. Nogle borgere oplever dog en uigennemsigthed ift. det kommunale system eller forståelsen af en konkret paragraf, og nogle har en oplevelse af høje dokumentationskrav, utilstrækkelig information undervejs i sagsbehandlingsforløbet, manglende opfølgning og imødekommenhed samt utilstrækkelig kommunikation om sagsbehandlerskift. Socialafdelingen anvender resultaterne fra undersøgelsen som et aktivt grundlag for læring, ligesom resultaterne vil indgå i det løbende interne tilsyn og kvalitetssikring i Socialafdelingen. Der er på baggrund heraf iværksat en række indsatser, herunder bl.a.:

- Udarbejdelse af en pjece, hvori borgere, der er nye i Socialafdelingen, bliver budt velkommen og får indblik i de ydelser som afdelingen kan hjælpe med at tilbyde.
- Kompetenceudviklingsforløb vedr. kommunikation og gennemsigtighed ift. afdelingens arbejde samt påmindelse om gode administrative og proceduremæssige arbejdsgange, der kan mindske manglende kommunikation ved sagsbehandlerskift. Der er en forventning om, at dette skærpede fokus vil medvirke til, at manglende opfølgninger på henvendelser nedbringes eller elimineres helt.
- Ultimo 2020 igangsættelse af et initiativ til efterbehandling af sager, hvori der gives afslag. Dette initiativ vil sikre fokus på, om borgeren har behov for fornyet råd og vejledning.
- I 2021 igangsættes et forbedringsprojekt om transparens i sagsgangene.

Disse initiativer vurderes samlet set at kunne afhjælpe en del af den manglede tilfredshed, som visse borgere oplever i kontakten med Socialafdelingen. Det bemærkes ligeledes, at en del af den registrerede utilfredshed kan bunde i de strukturelle, økonomiske og lovgivningsmæssige vilkår, som Socialafdelingens medarbejdere arbejder under. Dette gælder eksempelvis ift. dokumentationskrav, særdeles kompliceret lovstof, samt ift. hyppige sagsbehandlerskift grundet sygdom, barsel osv.

Socialafdelingen vil med de iværksatte tiltag have et styrket fokus på om der optræder systematisk eller generelle fejl i sagsbehandlingen. Dette vil i så fald blive håndteret ved at sætte ind med kompetenceudvikling, et fokus på udvikling af bedre værktøjer samt forbedring af ledelsestilsyn og egenkontrol. Det skal dog bemærkes, at der trods dygtigt personale, gode it-systemer, god organisering mv. altid vil være sandsynlighed for fejl og mangler i sagsbehandlingen.

Styrket politisk tilsyn med kvaliteten i sagsbehandlingen

Arbejdet med redegørelsen for sagsbehandlingskvaliteten på socialudvalgets område har bekræftet, at forvaltningen arbejder systematisk med at følge, dokumentere og udvikle kvaliteten i sagsbehandlingen på området.

En række af de dertil knyttede tilsynsaktiviteter foretages enten direkte af eksterne, uafhængige tilsynsaktører (styrelser, ministerier, ekstern revisor mv.) eller med tæt inddragelse af disse. Endvidere sker der en systematisk afrapportering af de væsentligste tilsynsresultater til fagudvalget (og evt. kommunalbestyrelsen) som led i kommunalbestyrelsens tilsyn med forvaltningen.

For at give udvalget et detaljeret, men samtidig letforståeligt overblik over tilsynsaktiviteterne, blev der som led i selve redegørelsen opstillet nogle kategorier og en systematik for de enkelte elementer i tilsynet med kvaliteten i sagsbehandlingen.

Med henblik på at styrke udvalgets overblik i det løbende politiske arbejde har forvaltningen – siden redegørelsen blev behandlet i marts 2020 – indført et fast koncept i udvalgsager, der har karakter af tilsyn med sagsbehandlingskvaliteten. Disse sager indeholder således et kort afsnit, der placerer den enkelte sag indenfor den kategorisering/systematik, som blev anvendt i redegørelsen. Et tilsvarende koncept er blevet indført på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område,

hvor der i forbindelse med redegørelsen på dette udvalgs område ligeledes blev opstillet kategorier for tilsynet med kvaliteten i sagsbehandlingen.

For at skabe genkendelighed på tværs af udvalgsområderne vil konceptet på de to udvalgsområder fremover benytte sig af en ens systematik, som er nærmere beskrevet i bilag 2. Systematikken er endvidere illustreret nedenfor i tabel 1 for socialudvalgets område. En stjernemarkering ud for en tilsynsaktivitet indikerer, at aktiviteten udspringer af eller har særlig relation til opfølgings-initiativerne i forbindelse med redegørelsen, mens [] angiver hvilke konkrete initiativer som indgår. Den fulde oversigt over samtlige initiativer findes i bilag 1.

Tabel 1: Kategorier og tilsynsaktiviteter i tilsynet med kvaliteten i sagsbehandlingen på socialudvalgets område

TILSYN DER FORELÆGGES POLITISK				TILSYN DER KUN AFRAPPORTERES INDEN FOR	
REVISIONSTILSYN	Eksternt tilsyn?	PRAKSISTILSYN	Eksternt tilsyn?	ØVRIGT TILSYN	Eksternt tilsyn?
• Social revision* • *Herunder 15 sager til EY, Serviceloven §107,108,109, 110 - Borgere i botilbud med eller uden statsrefusion [int. 8]	Ja Ja	• Årlig afrapportering af klager/ Danmarkskort • Praksisundersøgelser • Øvrige tilsyn (Socialtilsynet, Styrelsen for Patientsikkerhed mv.)	Ja Ja Ja	• Bruger- og borgerundersøgelser • *Borgerrådgiver [int. 9] • Økonomisager • Oplæg til nye indsatser • Evalueringssager • KBS/budget-spm. • Sagsindsigt/redegørelser • Bestille temadage • Bestille udvalgssager	Ja/nej Ja Nej Nej Ja/nej Nej Nej Nej Nej
				FORVALTNINGEN	Eksternt tilsyn?
				• *Fagligt og økonomisk ledelsestilsyn [int. 3 og 4] • Visitationsudvalg • Progressionsdata • *Interne foranstaltninger (regler og retningslinjer) [int. 2,7,11] • *Interne kvalitetsundersøgelser [int. 10] • *Kontrol af systemindberetninger [int. 5 og 6]	Nej Nej Nej Nej Nej Nej

Alle tilsynsaktiviteter, som er foretaget direkte af eller med tæt inddragelse af eksterne tilsynsaktører indgår som udgangspunkt i overkategorien ”politisk tilsyn”. Overkategorien ”politisk tilsyn” betyder, at den pågældende tilsynsaktivitet altid er genstand for en politisk sag til udvalget eller i andre produkter målrettet det politiske niveau (fx svar på KBS-spørgsmål).

Interne tilsynsaktiviteter gennemføres af den administrative ledelse eller på dennes foranledning. Afhængig af kontekst og indhold i konkrete interne tilsynsaktiviteter forelægges en del af disse tillige for det politiske niveau. Eksempler herpå af de årlige sager om ansøgninger om enkelttydelser over 50.000 kr. og diverse bruger- og borgerundersøgelser. Langt størstedelen af de interne tilsynsaktiviteter rapporteres dog alene inden for administrationen. På den baggrund dækker overkategorien ”internt tilsyn” over alle de interne tilsynsaktiviteter, som på et givet tidspunkt finder sted og pågår i administrationen, og som normalt ikke rapporteres direkte til det politiske niveau. En undtagelse herfra var redegørelsen for kvalitet i sagsbehandlingen, som gav et samlet overblik og indblik i samtlige interne tilsynsaktiviteter på socialområdet i Frederiksberg Kommune.

Økonomi

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser

Borgmesterpåtegning

Nej

Behandling

Socialudvalget den 21.september 2020

Bilag

Bilag 1_Oversigt opfølgingsinitiativer SU

Bilag 2 - Politisk tilsyn med kvalitet af sagsbehandling