

Ledelsesinformation for det voksenspecialiserede Myndighedsområde

Statusrapport for 2022



Foto:

Indholdsfortegnelse

Ledelsesinformation for det voksenspecialiserede myndighedsområde.....	4
En præsentation af den bevilgende afdeling	5
Antal borgere, sager og bevægelser (til- og afgang).....	7
Antal helårssager	7
Udvikling i antal helårsmodtagere	8
Antal borgere, som Frederikssund Kommune ikke er handlekommune for ...	9
Til- og afgang 2022.....	10
Målgrupper	12
Målgruppe-status 4. kvartal 2022	12
Borgere med flere målgrupper	13
Information om status på Ledelsestilsyn	14
Information om overholdelse af servicemål indenfor bestemte paragraffer ...	15
Information om klagesagsstatistik	17
Hvordan arbejdes der med at nedbringe antallet af klagesager?	19
Bilag 1 – Hvor kommer data fra?	21
Bilag 2 - Målgrupper	22

Ledelsesinformation for det voksenspecialiserede myndighedsområde

Denne rapport skal bidrage med viden om og indsigt i det voksenspecialiserede myndighedsområde for 2022. Rapporten omhandler data fra Afdeling for Voksenstøtte i Frederikssund Kommune. Rapporten er den første i rækken af årlige statusrapporter.

Socialområdet er komplekst og for at forstå området, skal man også forstå de mange afhængigheder, der kan være forklaringer på en bestemt udvikling.

Data fra tilstødende områder giver kommunen muligheden for at vurdere en udvikling, afsøge årsagerne og tilpasse indsatserne, så vi opnår den største effekt i opgaveløsningen med den økonomi, der er til rådighed.

Datainformeret ledelse er kendetegnet ved, at viden på baggrund af data anvendes aktivt til at træffe kvalificerede beslutninger. Beslutninger der understøtter den retning, som organisationen ønsker at bevæge sig i. Det handler om både at være kritisk, nysgerrig og i stand til at prioritere hvilken data, der skal registreres, og hvordan de tilgængelige data kan anvendes.

Målgruppen for rapporten er både Frederikssund Kommunes politikere, ledere og medarbejdere indenfor området.

Statusrapportens ophæng er *Strategi for data og ledelsesinformation på det specialiserede voksenområde for 2023-2024* i Frederikssund Kommune.

Rapporten fokuserer i år på aktivitet og sagsbehandling i Afdeling for Voksenstøtte i Center for Voksenstøtte og Omsorg. Rapporten består derfor af følgende elementer:

- Oplysninger om den bevilgende afdeling (sagsantal pr. sagsbehandler, sygefravær og personalegennemstrømning)
- Udvikling i antal sager
- Information om målgrupper
- Information om status på ledelsestilsyn
- Information om overholdelse af servicemål indenfor bestemte paragraffer
- Information om klagesagsstatistik.

For at få et samlet overblik over socialområdet, henvises der tillige til data fra *Budgetanalysen på det specialiserede voksenområde 2023*, som Social og sundhed behandlede i maj 2023.

Frederikssund Kommune følger retningslinjerne fra KL's digitaliseringsprojekt Fælles Faglige Begreber, der omhandler ensartet registrering af data og målgruppeklassifikation med henblik på at give mulighed for et styrket fokus på resultater og progression af den sociale indsats både lokalt og nationalt.

Læsevejledning

Statusrapporten kan anvendes som "opslagsværk" og behøver ikke læses fortløbende.

En præsentation af den bevilgende afdeling

Afdeling for Voksenstøtte i Center for Voksenstøtte og Omsorg har kompetencen og myndighedsansvaret for bevilling af tilbud og indsatser til borgerne efter følgende bestemmelser i serviceloven:

- § 84 – Aflastning og afløsning i eget hjem
- § 85 – Socialpædagogisk støtte (5 timer eller derover)
- § 96 – Borgerstyret personlig assistance
- § 97 – Ledsageordning
- § 98 – Kontaktperson til døvblinde
- § 100 – Nødvendige merudgifter
- § 102 – Tilbud af behandlingsmæssig karakter
- § 103 – Beskyttet beskæftigelse
- § 104 – Aktivitets- og samværstilbud, fritidstilbud
- § 105 – Kørsel i forbindelse med dagtilbud
- § 107 – Midlertidigt botilbud
- § 108 – Længerevarende botilbud
- § 141 – Tilbud om handleplan.

Endvidere varetages opgaver vedrørende henvisning til specialtandpleje, opfølgning på domfældte udviklingshæmmede, beregning af egenbetalinger i midlertidige botilbud og boligbetalinger i længerevarende botilbud.

Afdelingens sagsbehandlere deltager desuden i tværfaglige samarbejder i Frederikssund Kommune, herunder rehabiliteringsteam, frontløbernetværk med flere.

Organisering

Afdelingen for Voksenstøtte er organiseret direkte under Centerchefen for Voksenstøtte og Omsorg.

Afdelingen består af 9,6 fuldtidsansatte socialrådgivere/socialformidlere fordelt på 10 personer. En afdelingsleder og en deltidsansat fagkoordinator giver mulighed for, at medarbejderne kan få rettidig faglig sparring.

Afdelingens drift og udvikling støttes tillige af konsulenter fra Staben i Center for Voksenstøtte og ældre samt fra Budget og Analyse.

Konsulentunderstøttelsen bidrager til udviklingen af området, udmøntning af diverse strategier samt til at medarbejdere og ledere i højere grad kan fokusere på at optimere driften.

Sagsantal pr. sagsbehandler

Dansk Socialrådgiverforening¹ har i et notat fra 2020 beskrevet, hvilken indflydelse vejledende sagsantal kan have på kvaliteten i sagsbehandlingen.

Notatet beskriver, at en fuldtidsansat socialrådgiver på handicap- og psykiatriområdet, kan have ansvar for 50-70 borgere alt efter sagernes kompleksitet, socialrådgiverens erfaring og dennes øvrige opgaver.

Dette sagstal omfatter også sager vedrørende socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85. Denne type sager har typisk en lavere tyngde end eksempelvis botilbudssager. Størstedelen af § 85 sagerne i Frederikssund Kommune bevilges af Rådgivningshuset og indgår derfor i begrænset omfang i Afdeling for Voksenstøttes sagsstamme.

¹ Dansk Socialrådgiverforeningsvejledende tal: <https://socialraadgiverne.dk/fag-og-debat/faglige-fokusomraader/sagstal/ds-vejledende-sagstal/>

I afdeling for Voksenstøtte har hver rådgiver ansvaret for gennemsnitligt ca. 47 sager. Sagerne er fordelt efter emne og tyngde, således at hver rådgiver har mellem 39 og 64 sager alt efter ansættelsesforhold og andre ansvarsområder.

En del af en sagsbehandlers arbejdstid er også afsat til opgaver, der ikke er direkte borgerrelateret. Her er formålet bla. mulighed for fordybelse i fx jura, faglig sparring, kompetenceudvikling, information om diverse, der vedrører arbejdspladsen, tværfagligt samarbejde med andre afdelinger, udvikling og afprøvninger af nye arbejdsgange, forankring af aftalte arbejdsgange mm.

Deltagelse i tværfaglige samarbejder understøtter sammenhængskraften i indsatserne på tværs af centre og afdelinger. Tværfagligt samarbejde har en påvirkning på det samlede ressourcetræk på en afdeling. Eksempelvis er deltagelse i rehabiliteringsteamet normeret til 0,3 årsværk.

Særligt i 2022 er en større andel af sagsbehandlernes tid brugt på udvikling, ensretning og forankring af arbejdsgange, som følge af Socialstyrelsens Taskforceforløb.

Medarbejderne som ressourcer

Afdelingen har haft succes med at rekruttere og fastholde medarbejdere, fordi der blandt andet gives mulighed for deltidsansættelser.

Afdelingen har en lav personalegennemstrømning i 2022. Fastholdelsesprocenten har været 90 procent, svarende til at én medarbejder har skiftet job i løbet af 2022.

Medarbejdergruppen har erfaring, der spænder fra et år til 19 år.

I 2022 er sygefraværet i afdelingen 5,2 %, hvoraf langtidssygefraværet udgør 0,8 %². Årsagen til langtidssygefraværet er ikke arbejdsrelateret, men skyldes andre udefrakommende faktorer, der har påvirket evnen til at arbejde i en periode.

² Langtidsfravær er her fravær af minimum en måneds varighed.

Antal borgere, sager og bevægelser (til- og afgang)

478 borgere (unikke personer) har en eller flere aktive sager i Frederikssund Kommune på voksenhandicapområdet. Frederikssund Kommune er handlekommune for ca. 450 af disse borgere³.

Antal helårssager

Begrebet helårssager anvendes for bedre at kunne sammenligne antallet af sager mellem årene og med andre kommuner. Helårssager er sager, der har et års varighed. Sager med kortere varighed eller som afsluttes eller opstartes i løbet af året oversættes dermed til en andel af en helårssag.

Opgørelsen i Tabel 1 anvendes i forbindelse med budgetopfølgningen på det voksenspecialiserede område. Tabellen viser antallet af helårssager i 2021 og 2022 på det voksenspecialiserede område. I første kolonne ses antallet af sager i 2021. Anden kolonne viser antal sager, der blev budgetteret med oprindeligt i 2022, og tredje kolonne viser det faktiske antal helårssager i 2022.

Som det fremgår, er antallet af helårssager steget fra 451 i 2021 til 474 i 2022 svarende til en stigning på 5%. Der var budgetteret med 429 sager i 2022 og derved er der en forskel på 45 sager i 2022 i forhold til budgettet, som fremgår af fjerde kolonne.

For krisecentre og herberg er antallet af helårssager faldet fra 25 i 2021 til 16 i 2022. Sagerne bevilges fra Rådgivningshuset, der hører under Job og Rådgivning.

For afløsning, aflastning og hjælpere er antallet af helårssager uændret i 2022 sammenlignet med 2021 med 17 sager i alt.

For botilbud som helhed er sagsantallet ligeledes uændret i 2022 sammenlignet med 2021 med 207 sager i alt.

For §85 i egen bolig (ekstern leverandør) er antallet af helårssager steget fra 26 i 2021 til 54 i 2022. Det skal pointeres, at størstedelen af § 85 sager i egen bolig er rammefinansieret og udføres af Socialpsykiatrien og Hjemmevejledningen.

Stigningen fra 2021 til 2022 skyldes dels, at der har været en kraftig stigning i brugen af eksterne leverandører, og dels at ca. 10 helårssager i 2022 er afregnet hos Socialpsykiatrien med aktivitetsbaseret betaling, hvilket de ikke var i 2021.

For aktivitet, samvær og beskæftigelse (§§ 103 og 104) er sagsantallet steget en anelse fra 177 til 180 helårssager.

Frederikssund som **handlekommune:** Afdeling for Voksenstøttes sagsbehandlere har bevillingskompetencen og opfølgningsforpligtelsen

Frederikssund som **betalingskommune:** Frederikssund kommune har betalingsforpligtelsen.

Hvis Frederikssund Kommune ikke har handleforpligtelsen, men alene betalingsforpligtelsen, har Frederikssund kommunes sagsbehandlere ingen indflydelse på den indsats, der er bevilget til borger og dermed heller ikke økonomien.

³ Opgjort 1. maj 2023

Tabel 1: Antal sager 2021 og 2022, hvor Frederikssund er betalingskommune

Antal	Realiseret 2021 Helårssager	Budget 2022 - budget- grundlag Helårssager	Regnskab 2022 Faktiske sager	Forskel budget og regnskab 2022 Helårssag er	Antal unikke personer pr. 31.12.22
§109/110 – Krisecentre/herberg	25	24	16	-8	16
§96 og §84 – Afløsning, aflastning og hjælpere	17	15	17	2	17
- § 96 - Tilskud til hjælpere	6	5	5	0	5
- § 84 - Afløsning og aflastning	11	10	12	2	12
Botilbud	207	198	207	9	204
- §107 – Midlertidigt botilbud	91	89	92	3	92
- §108 – Længerevarende botilbud	50	52	49	-3	49
- §85 (botilbud) – Botilbudslignende tilbud	66	58	66	8	63
§ 85 egen bolig, eksterne leverandører	26	21	54	33	58
§103 og §104 – Aktivitet, samvær og beskæftigelse	177	170	180	10	183
- § 103 - Beskyttet beskæftigelse	90	87	88	1	91
- § 104 - Aktivitet og samværstilbud	86	83	92	9	92
I alt	451	429	474	45	478

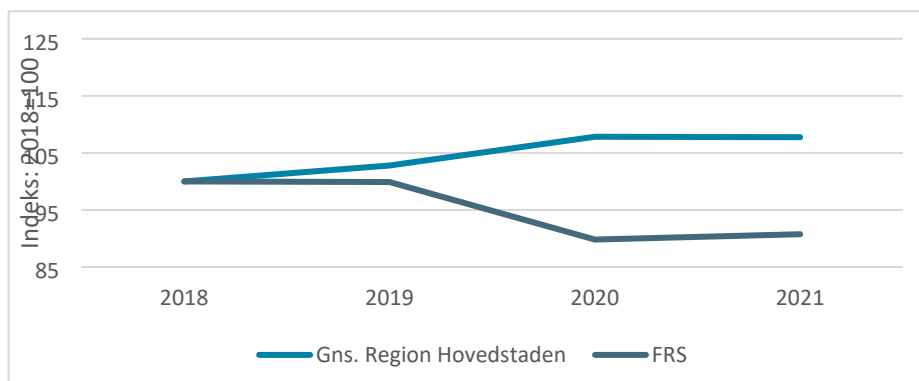
Kilde 1: Økonomisystemet

Udvikling i antal helårsmottagere

Frederikssund kommune har samlet set oplevet et fald i antallet af helårsmottagere mellem 2018 og 2021 på 9%, hvilket fremgår af figur 1. Det skyldes primært en ændret opgørelsesmetode for § 85 i egen bolig mellem 2019 og 2020, hvor man gik fra at benytte unikke mottagere til helårsmottagere i Ballerup Benchmark.

Kommunerne i Region Hovedstaden har i samme periode i gennemsnit oplevet en stigning på 7% i antal helårsmottager indenfor alle de medtagne paragrafområder.

Figur 1: Udvikling i antal helårsmottagere indenfor alle paragraffer*. Indeks: 2018=100



Kilde 2: Ballerup Benchmark 2019-2022

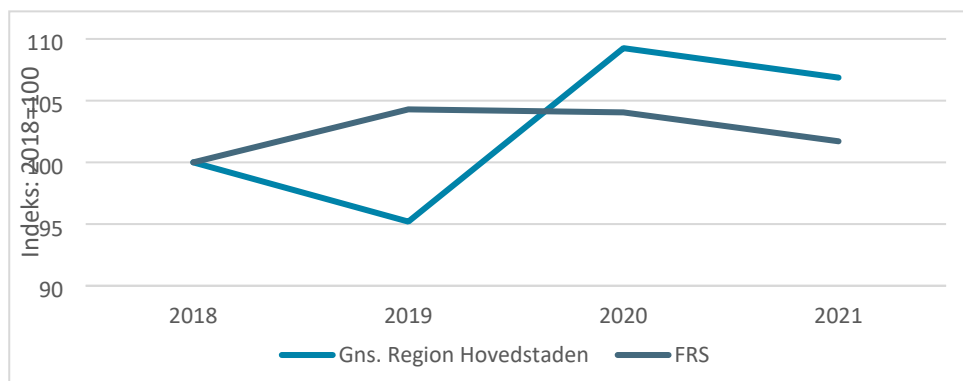
Note 1: Omfatter §85, §95, §96, §97, §103, §104, §107, §108, §109, §110 og STU

Botilbud

Indenfor botilbudsområdet (§ 107, § 108 og ABL § 105/85) har Frederikssund kommune oplevet en mindre stigning på knap 2% i det samlede antal helårssager, mens regionens kommuner som gennemsnit har oplevet en

stigning mellem 2018 og 2021 på knap 7%. Udviklingen kan læses ud af indekstallene i figur 2.

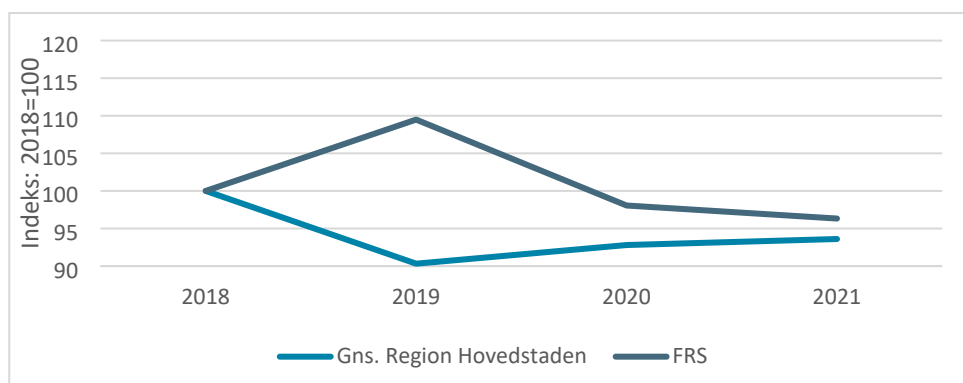
Figur 2: Udvikling i antal helårsmødtager i botilbud (§107, §108 og ABL§105/§85). Indeks: 2018=100



Kilde 3: Ballerup Benchmark 2019-2022

Opbremsningen i Frederikssund Kommune kan særligt kædes sammen med et større fald i antallet af midlertidige botilbudssager fra § 107 sager i 2019 til 94 sager i 2021. I figur 3 er udviklingen indekseret, men det er tydeligt at se faldet fra 2019 til 2021. For 2022 har Frederikssund Kommune 92 sager, som det fremgår af tabel 1.

Figur 3: Udvikling i antal helårsmødtager i midlertidigt botilbud (§ 107). Indeks: 2018=100



Kilde 4: Ballerup Benchmark 2019-2022

Antal borgere, som Frederikssund Kommune ikke er handlekommune for

Blandt de borgere hvor Frederikssund Kommune har betalingsforpligtelsen, er det ikke alle borgere, vi har handleforpligtelsen for. Det betyder, at Frederikssund Kommune ikke har bevillingskompetencen eller opfølgingsforpligtelsen, da andre kommuner handler på vegne af borgerne.

Figur 4 viser antallet af helårssager i 2022, hvor Frederikssund ikke er handlekommune. I tallet over søjlerne fremgår antallet af helårssager, og i parentes fremgår andelen af det totale antal helårssager på området.

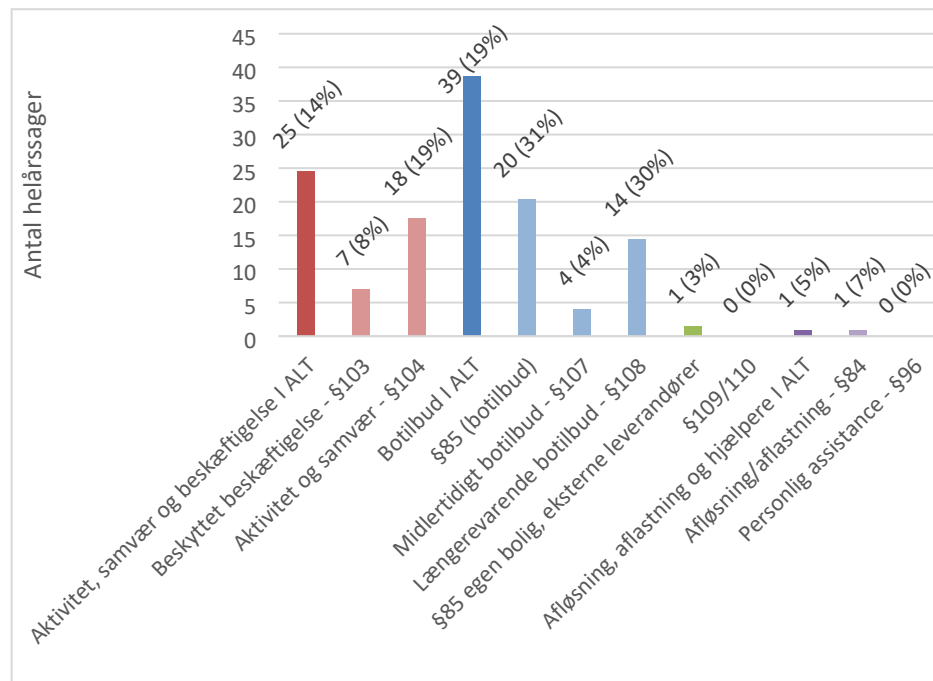
I alt er der tale om 66 helårssager svarende til 14% af det totale antal sager i 2022, hvor Frederikssund har betalingsforpligtelsen, men ikke handleforpligtelsen.

For aktivitet og samvær er der tale om 25 helårssager svarende til 14% af det samlede antal helårssager.

For botilbud er det 39 sager svarende til 19% af det totale sagsantal. Med andre ord har vi reelt ingen indflydelse på udgifterne i hver femte botilbudssag.

For de resterende paragrafområder er der tale om et mindre antal sager og en andel på under 10% af sagerne, hvor vi ikke er handlekommune.

Figur 4: Antal helårssager med anden handlekommune, 2022



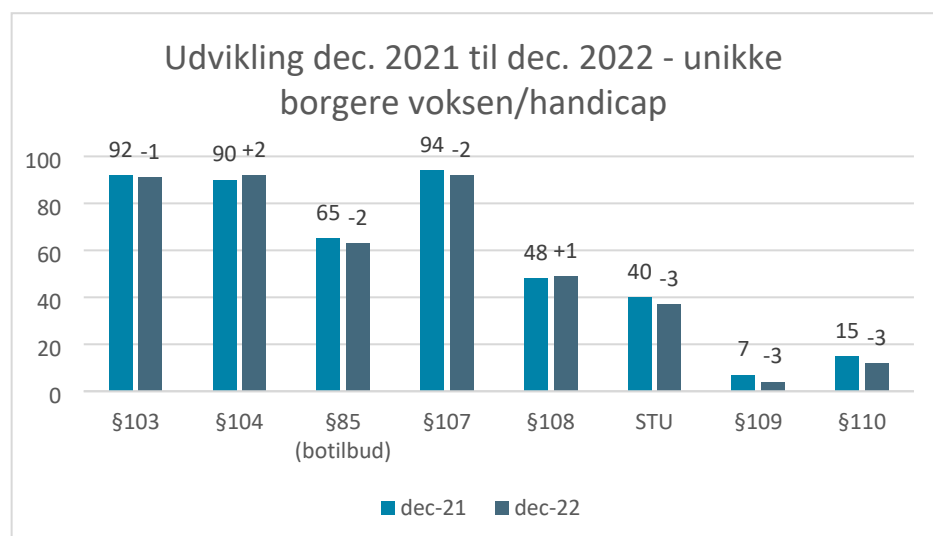
Kilde 5: Frederikssund kommunes økonomisystem

Det kan samtidig oplyses, at Frederikssund Kommune er handlekommune for 22 borgersager, hvor vi ikke er betalingskommune.

Til- og afgang 2022

Figur 5 viser i de lyseblå søjler antallet af unikke personer pr. paragrafområde ved indgangen til 2022. De mørkeblå søjler viser antallet af sager ved udgangen af 2022 og tallene over søjlerne viser til- eller afgang af sager i perioden.

Figur 5: Udvikling i antal sager 2022 (til- og afgang), fordelt efter paragrafområde



Kilde 6: Oplysninger fra økonomisystemet

Note 2: Antallet af sager er opgjort som unikke personer med ydelsen pr. 31/12 i det pågældende år.

I 2022 har der på de otte omfattede paragrafområder netto været en afgang på 11 sager. Det fremgår også af figuren, at der overordnet er ganske små forskydninger samlet set henover et år. Det er ikke overraskende, da mange af tilbuddene er længerevarende indsatser.

Det er dog værd at bemærke, at der for de enkelte paragrafområder, er store forskelle i hvor stor omsætningen af borgere er. For § 107 eksempelvis er nettoafgangen på to borgere i 2022 et resultat af 19 afgange og 17 tilgange.

På § 108 er nettotilgangen på én borger omvendt et resultat af tre tilgange og to afgange. De øvrige paragrafområder har oplevet til- og afgange et sted derimellem.

Når så relativt mange borgere har forladt et § 107 tilbud, vil der forventeligt blive en større efterspørgsel efter socialpædagogisk støtte (§ 85) i egen bolig.

Målgrupper

I omsorgssystemet CURA kan der registreres op til 57 forskellige målgrupper, som for overblikkets skyld i det følgende er kategoriseret i tre overordnede målgrupper.

I bilag 2 bagerst i denne rapport ses samtlige målgrupper samt inddelingen i de tre hovedgrupper:

- 1) Fysisk og psykisk funktionsnedsættelse (ekskl. psykiske vanskeligheder)
- 2) Psykiske vanskeligheder
- 3) Socialt problem

Målgruppe-status 4. kvartal 2022

I første kolonne i Tabel 2 vises antallet af helårssager for hvert paragrafområde. I anden kolonne fremgår hvor mange borgere, der modtog ydelsen i 4. kvartal 2022, jf. kommunens økonomisystem. Det er altså det antal borgere, vi har haft en udgift til i 4. kvartal 2022.

Det er disse borgere, der er benyttet til at vurdere, hvor mange der i IT-fagsystemet CURA har en eller flere målgrupper tilknyttet.

Tabel 2: Fordeling af målgrupper pr. paragrafområde, 4. kvartal 2022

Område	Borgere		Målgrupper				
	Antal helårssager (regnskab 2022)	Antal borgere, 4. kv. 2022	Borgere med målgruppe i alt	Målgr.: Fysisk / psykisk funktionsnedsættelse	Målgr.: Psykiske vanskeligheder	Målgr.: Socialt problem	Målgr.: Mangler / ukendt
§103	88	92	81	72	11	3	0
§104	92	100	77	74	4	2	0
§107	92	94	88	60	38	26	1
§108	49	47	32	22	10	4	1
§84	12	12	11	9	1	0	3
§85, eget hjem	54	59	56	37	32	21	0
§85, botilbud	66	66	45	45	4	1	0
§96	5	5	5	5	0	0	0

Kilde 7: Økonomisystemet (borgere) og omsorgssystemet CURA (Målgrupper)

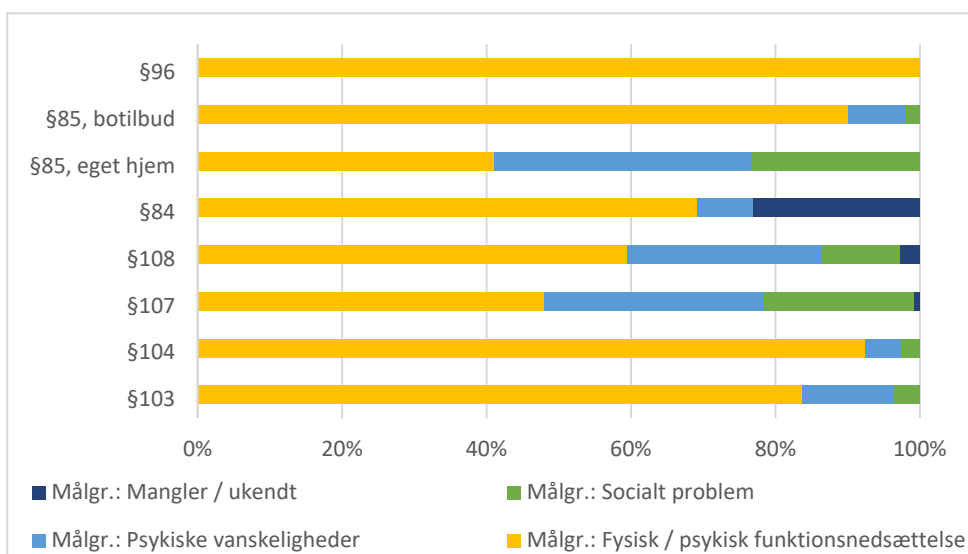
Borgere kan have flere målgrupper tilknyttet den enkelte ydelse, hvorfor totalen for borgere med målgruppe kan være lavere end summen af de enkelte målgrupper.

Borgerne fra økonomisystemet er de borgere, vi er betalingskommune for, mens borgere i omsorgssystemet er de borgere, vi er handlekommune for. Det betyder, at der vil være en naturlig uoverensstemmelse mellem antallet af borgere vi betaler for og antal borgere vi samtidig handler for.

Det ses blandt andet for § 108, hvor vi betaler for 47 borgere i 4. kvartal 2022, mens det kun er 32 borgere vi samtidig er handlekommune for.

Ikke desto mindre giver tabellen et øjebliksbillede af, hvordan borgere med ydelser under de respektive paragrafområder fordeler sig i målgrupper. I figur 6 ses den procentvise fordeling af de tre overordnede målgrupper inden for de enkelte paragrafområder.

Figur 6: Procentvis fordeling af målgrupper inden for paragrafområder



Kilde 7: Kommunens Økonomisystem og omsorgssystem.

Generelt kan det siges, at fysisk/psykisk funktionsnedsættelse er den dominerende målgruppe for § 103, § 104, § 84, § 85 i botilbud og § 96.

For § 107, § 108 og § 85 i eget hjem er det mere blandet, og både fysisk/psykisk funktionsnedsættelse, psykiske vanskeligheder og sociale problemer udgør en væsentlig del af målgrupperne for disse paragraffer.

Endeligt kan det konstateres, at der er få borgere, der i fagsystemet mangler en målgruppe på deres ydelse.

Borgere med flere målgrupper

På landsplan er der en tendens til, at flere borgere med svære og komplekse psykiske udfordringer og handicap får udgifterne på det voksenspecialiserede område til at stige.

Én måde at vurdere borgernes kompleksitet på er ved at se på antallet af målgrupper, den enkelte borger har. Flere målgrupper kan ses som et udtryk for, at der er flere problemstillinger i den enkelte borgers sag, der skal tages hensyn til og derfor potentielt kræver mere specialiserede og dermed ofte dyrere tilbud.

Tabel 3 viser hvor mange borgere, der har flere målgrupper i Frederikssund kommune. I tabellen er der taget udgangspunkt i borgere, der modtog en ydelse indenfor Servicelovens §§ 84, 85, 96, 103, 104, 107, 108 i fjerde kvartal 2022.

Tabel 3: Antal målgrupper pr. borger, 4. kvartal 2022

	Antal	Procent
Borgere med målgruppe i alt	295	100%
Borgere med 1 målgruppe	70	24%
Borgere med 2 målgrupper	130	44%
Borgere med 3 målgrupper	49	17%
Borgere med 4 målgrupper	26	9%
Borgere med 5+ målgrupper	20	7%

Kilde 8: Omsorgssystemet CURA

Det fremgår af tabellen, at der er 70 borgere, der kun har én målgruppe ud af 295 borgere med målgruppe i alt. Det svarer til 24%, og dermed er der 76% af borgerne indenfor de nævnte paragrafområder, der har flere målgrupper.

Information om status på Ledelsestilsyn

Ledelsestilsynet er et ledelsesværktøj, der undersøger kvaliteten af sagsbehandlingen inden for de paragrafområder, der bevilges i Afdeling for Voksenstøtte. Ledelsestilsynet kan have et tematisk fokus alt efter behov.

Ledelsestilsynet gennemføres af afdelingslederen i samarbejde med den faglige koordinator og forskellige sagsbehandlere.

Tilsynet skal dels kvalitetssikre den udførte skriftlige sagsbehandling i Afdeling for Voksenstøtte, samt bidrage til læring og refleksion over egen praksis, hvorved udviklingen i afdelingen målrettes, så kvaliteten af sagsbehandlingen øges, der hvor det ses nødvendigt.

I 2022 er 22 sager gennemgået via ledelsestilsynet. Skabelonen, der er anvendt er godkendt af Socialstyrelsens Taskforce.

I 2022 har ledelsestilsynet haft fokus på merudgifter og botilbud. Sagerne fordeler sig derfor således:

- 1 sag på § 85
- 6 sager på § 100 om merudgifter
- 8 sager på § 107 midlertidige botilbud
- 7 sager på § 108 længerevarende botilbud

Med udgangspunkt i data fra ledelsestilsynet i 2022 ses, at alle sagerne er udredt efter Voksenudrednings-metoden (VUM), om end der kan arbejdes videre med, at kvaliteten af VUM-udredningen højnes.

Det ses, at sagsbehandlere overholder deres notat og journalføringspligt, så sagens forløb kan følges.

For merudgiftssagerne ses, at:

- der er dokumentation for ansøgningen, og der er taget stilling til alle ansøgte udgifter.
- borger er partshørt i oplysninger, de ikke er bekendt med ex. lægelige oplysninger.
- der er begrundelser for dækning af de enkelte udgifter.
- udbetalingerne er i overensstemmelse med de økonomiske satser.

For botilbudssagerne ses, at:

- der er truffet afgørelse i sagerne, men at det kan være en udfordring at genfinde afgørelserne, særligt på sager, der har en afgørelse der er ældre end 3 år. Vi ser, at afgørelserne på særligt nyere sager, er mere velbegrundet end sager, der er af ældre dato.
- der følges op på langt de fleste sager, men at opfølgningen ikke er struktureret og ensartet i afdelingen. Det kan derfor være svært at genfinde opfølgningen i sagerne.

Ledelsestilsynet viser, at der fortsat er potentiale for forbedringer af sagsbehandlingen på flere delelementer i VUM-metoden. Dette arbejdes der videre med i 2023, som en del af Socialstyrelsens Taskforce forløb.

Der er ikke fastlagt et kvalitetsniveau for sagsbehandlingen. Ledelsestilsynet kan således ikke sige noget om, hvor langt fra eller hvor tæt Afdeling for Voksenstøtte er på målet om at lave god sagsbehandling.

Afdeling for Voksenstøtte er i 2023 inviteret ind i et samarbejde med Socialstyrelsen omkring udvikling af en fælles kommunal skabelon for Ledelsestilsyn. Frederikssund Kommune forventer derfor fremover at anvende den fælles kommunale skabelon for ledelsestilsyn.

Information om overholdelse af servicemål indenfor bestemte paragraffer

Byrådet har opstillet nogle servicemål i form af sagsbehandlingsfrister for forskellige paragraffer på det sociale område⁴.

Frederikssund Kommune forventer at kunne behandle 80-90% af sagerne inden for sagsbehandlingsfristerne.

Sagsbehandlerne i Afdeling for Voksenstøtte arbejder i IT- fagsystemet Cura. Det er ikke muligt på nuværende tidspunkt at generere automatisk data om sagsbehandlingstider for de enkelte sagstyper/paragraffer i Cura uden, at den administrative byrde øges væsentligt for sagsbehandlerne. Sagsbehandlingstider skal derfor undersøges manuelt.

Den samlede sagsbehandlingstid regnes fra den dag ansøgningen foreligger til den dag afgørelsen sendes til borger.

I denne statusrapport er sagsbehandlingstiderne for henholdsvis servicelovens § 96 (Borgerstyret personlig assistance) og § 100 (Merudgifter) undersøgt manuelt. Sagsbehandlingstiden for disse to paragraffer blev forlænget fra tre måneder til fem måneder i 2021 for i højere grad at afspejle den reelle sagsbehandlingstid.

Der er ikke modtaget nogle ansøgninger vedrørende SEL § 96 i 2021 og 2022, og sagsbehandlingstiden kan derfor ikke opgøres.

I forhold til merudgifter efter servicelovens § 100 er der modtaget 16 ansøgninger i 2021, hvoraf 75 % overholder sagsbehandlingsfristen. I 2022 er der modtaget 15 ansøgninger, hvoraf 60 % overholder sagsbehandlingsfristen. Servicemålet for merudgiftssagerne er derfor ikke overholdt i 2021 og 2022.

En sagsbehandlingsfrist på fem måneder svarer til 152 dage. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for merudgiftssagerne i 2021 og 2022 er 138 dage og 142 dage. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid kan derfor betragtes som overholdt. I 2022 fordeler de seks sager, der ikke overholder sagsbehandlingstiden sig fra seks dage til 195 dages overskridelse.

Tabel 4 Oversigt over afgjorte sager efter SEL § 100 fordelt på år 2021-2022

AFGJORTE SAGER – Merudgifter SEL § 100	2021	2022
Antal oprettede, behandlede sager	16	15
Antal sager der overholder sagsbehandlingsfristen	12	9
Andel der overholder sagsbehandlingsfristen	75%	60%
Gns. sagsbehandlingstid (dage)	138	142

Kilde 8: CURA Social

Årsagerne til at sagsbehandlingsfristerne ikke er overholdt i det omfang, som Frederikssund Kommune forventer i 2021 og 2022, skyldes manglende medarbejderressourcer over en længere tidsperiode samt flere ekstraordinære komplekse sager.

⁴ Sagsbehandlingsfristerne kan findes på kommunens hjemmeside. Link: [sagsbehandlingsfrister](#)

Fra maj 2022 har der derfor været tilknyttet et fast team omkring § 100 sagerne, og der har været en udefrakommende konsulent til at støtte rådgiverne i de vanskelige sager.

Som beskrevet i næste afsnittet "*Information om klagesagsstatistik*" skal kommunen i sager om merudgifter foretage konkrete og detaljerede vurderinger af, om borgerens udgifter adskiller sig fra andres i samme alder og livssituation, som ikke har et handicap.

Sagsbehandling af SEL §§ 96 og 100 er samlet i et team af to sagsbehandlere, da området kræver en særlig viden, fokus på ensartet sagsbehandling og opfølgninger undervejs i sagsbehandlingsprocessen samt overholdelse af sagsbehandlingstiden.

Information om klagesagsstatistik

I en kommune træffes mange beslutninger. Ankestyrelsen deler beslutningerne op i tre⁵.

1. Formelle afgørelser,
2. procesbeslutninger og
3. faktisk forvaltningsvirksomhed.

De formelle afgørelser træffes efter en specifik lovgivning, fx serviceloven.

Procesbeslutninger er beslutninger, der træffes som en del af sagsbehandlingsforløbet, for at den formelle afgørelse kan træffes. Det kan fx være beslutningen om at indhente flere oplysninger i en sag, inden der kan træffes afgørelse.

Faktisk forvaltningsvirksomhed er kommunens beslutninger, der skal udmønte en allerede truffet formel afgørelse.

Hvis en afgørelse træffes efter serviceloven, er der formelt adgang til at klage videre til Ankestyrelsen.

Når der træffes en procesbeslutning eller udøves faktisk forvaltningsvirksomhed, er der ikke nødvendigvis en formel klageadgang til Ankestyrelsen. Her er klageadgangen typisk til nærmeste leder, chef, direktør eller borgmester.

En klage kan tage mange former og komme til udtryk på mange forskellige måder og indeholde mange forskellige dele. Nogle dele af klagen skal håndteres formelt via de officielle klageadgange til Ankestyrelsen. Andre dele af klagen kan indeholde utilfredshed, der måske kan løses via dialog og en forståelse for hinandens perspektiver og måske en aftale om en fælles ny løsning.

Hvis en borger er særligt utilfreds med beslutninger, der er truffet, sendes klagen oftest til politikere, Folketingets ombudsmand eller ministerium alt efter hvor borgeren/pårørende vælger at sende klagen hen.

Når en borger/pårørende er utilfreds med selve sagsbehandlingen eller sagsbehandleren, ses det typisk indlejret i den formelle klage. Sjældnere modtages en særskilt formel klage over sagsbehandlingen eller den sagsbehandler, der har været på sagen.

Det er ikke altid muligt at sige noget generelt om årsagerne til klagerne, da registrering kun sker på et overordnet niveau.

Klager over den konkrete afgørelse

I Frederikssund Kommune indsamles data over:

- Klager, der er truffet som formelle afgørelser efter serviceloven, hvor der er klageadgang til Ankestyrelsen
- Klager, der er indgivet til Borgmesteren, Direktør eller Chef.

Data der vedrører klager opsamles i IT-fagsystemet Cura jf. en aftalt og nedskrevet arbejdsgang. En klage, der indeholder klager over flere paragraffer, bør registreres som to eller flere klagesager.

⁵ Vejledning fra Ankestyrelsen om afgørelsesbegrebet, herunder afgørelser og procesbeslutninger <https://ast.dk/publikationer/vejledning-om-afgørelsesbegrebet>

I tabel 5 ses, at Afdeling for Voksenstøtte har registreret i alt 14 modtagne klager i 2022.

Tabel 5 Antal klager modtaget i afdeling for Voksenstøtte fordelt på paragraf pr. år

Paragraf	2022	Resultat fra Ankestyrelsen
SEL § 85	1	Stadfæstelse
SEL § 96	0	-
SEL § 97	1	Stadfæstelse
SEL § 100	3	Hjemvisning, Delvis hjemvisning, Stadfæstelse
SEL § 103	0	-
SEL § 104	0	-
SEL § 105	0	-
SEL § 107	3	En er ikke behandlet af AST, Hjemvisning, Stadfæstelse
SEL § 107 - egenbetaling	6	En er ikke behandlet af AST, 5 hjemvisninger
SEL § 108	0	-
SEL § 108 - boligbetaling	0	-
I alt	14	

Kilde 9: Cura Social

Ankestyrelsen opgør hvert år de klager, de har modtaget og registreret. Deres registrering afviger fra kommunens registrering på flere parametre. Ankestyrelsen registrerer en samlet klage på flere forskellige paragraffer, alt efter indholdet. De registrerer klagen i det år, den er afgjort i Ankestyrelsen. Frederikssund Kommune kan have registreret klagen som modtaget året før. Den kan ligeledes være registreret under andre paragraffer. Som følge deraf er der ikke overensstemmelse mellem data fra Frederikssund Kommune og Ankestyrelsen og derfor kan tallene i tabel 5 og 6 ikke sammenlignes direkte.

Tabel 6 Antal klager modtaget i Ankestyrelsen fordelt på paragraf pr. år

Paragraf	2021	2022	Omgørelse/Hjemvisning 2022
SEL § 85	3	5	0
SEL § 96	1	0	0
SEL § 97	0	0	0
SEL § 100	10	4	2
SEL § 103	0	0	0
SEL § 104	0	2	1
SEL § 105	-	-	-
SEL § 107	1	8	7
SEL § 108	0	0	0
I alt	15	20	10

Kilde 10: Ankestyrelsen

Tabel 6 viser en stigning i antallet af afgørelser, der er truffet efter SEL § 107. Dette skyldes en ændret praksis hos Ankestyrelsen inden for beregningen af egenbetalingen for midlertidige botilbud efter SEL § 107.

Ankestyrelsen er i starten af 2022 begyndt at stille nye krav til kommunerne om en meget detaljeret dokumentation for beregning af egenbetalingen, som indbefatter oplysninger fra bostederne, som de enkelte bosteder har vanskeligt ved at tilvejebringe. Klager over egenbetaling for § 107 registreres som en klage over § 107 i Ankestyrelsen.

I tabel 6 ses tillige at to ud af fire sager på merudgifter efter SEL § 100 er hjemvist efter at have været i Ankestyrelsen. Landsgennemsnittet for hjemvisninger på § 100 sagerne ligger på 40%. En hjemvisning betyder, at der kan mangle oplysninger (faktuelle oplysninger eller faglige vurderinger), for at Ankestyrelsen kan fastslå, om afgørelsen er korrekt.

Formålet med merudgiftsreglerne er, at personer med handicap skal kompenseres for de eventuelle merudgifter, de har som følge af deres handicap. I sager om merudgifter skal kommunerne foretage vurderinger af, om borgerens udgifter adskiller sig fra andres i samme alder og livssituation, som ikke har et handicap.

Det er fx vurderinger af:

- Hvor mange par bukser en gennemsnitsdansker bruger årligt
- Hvor mange kilometer, der anses for almindeligt for et ungt menneske at køre til fritidsaktiviteter på et år?
- Om andre ikke-handicappede personer bruger mere eller mindre el, vand og varme end ansøgeren?
- Hvilke for-producerede madvarer i en gennemsnitsdanskers diæt, der indeholder kokos- og palmefedt, og hvad merudgifterne er ved at undgå disse produkter?
- Hvor meget uldundertøj, det er normalt at købe for en voksen person uden handicap?

Som følge af dette høje detaljeringsniveau vil Ankestyrelsen ofte kunne hjemvise en afgørelse om merudgifter med en besked til kommunen og borgeren om, at sagen skal oplyses grundigere. Som følge af Ankestyrelsens krav til sagsoplysning vil hjemvisningsprocenten sandsynligvis fortsætte med at være høj i kommunerne.

Klager der er indgivet til Borgmesteren, direktør, chef eller politikere

Nogle borgere vælger at sende deres klage til mange modtagere. Andre borgere sender kun klagen til en modtager.

I Frederikssund Kommune registreres klager indgivet til Borgmesteren i et elektronisk dokumenthåndteringssystem. Klager indgivet til direktør og chefer registreres i IT- fagsystemet Cura via Afdeling for Voksenstøtte. Samme persons klage kan derfor være registreret to gange i forskellige it-systemer.

Bekymringshenvendelser fra borgere, der sendes til Afdeling for Voksenstøtte via politikerne registreres først som en klage i Cura, når borger selv har tilkendegivet overfor administrationen, at de ønsker at klage.

Der er registreret tre borgmesterklager i løbet af 2022. Dette er en nedgang på to sager sammenlignet med 2021.

Der er registreret to klager til Direktør/Chef.

Borgernes klager til borgmester, direktør, chef eller politikere handler ofte om selve sagsbehandlingsprocessen herunder sagsbehandlingstider eller om samarbejdet med Afdeling for Voksenstøtte.

Hvordan arbejdes der med at nedbringe antallet af klagesager?

Der er mange årsager til, at borgerne klager. Det kan være fejl i sagsbehandlingen, uklar lovgivning, utilfredshed med sagsbehandlingen, fx som følge af misforståelser i kommunikationen mellem sagsbehandler og borger, eller sagsbehandler og pårørende. Følelser af uretfærdighed eller frustration,

dårligt samarbejde generelt, uprofessionel håndtering af sagen eller menneskene, der er involveret i sagen.

Som følge af de mange mulige årsager, er det ikke Frederikssund Kommunes ambition at undgå klager. Det er ambitionen, at der ikke er fejl i sagsbehandlingen, og at sagsbehandleren kommunikerer professionelt og tilpas tydeligt med borgere og pårørende i forhold til den konkrete situation.

Lovgivningen/regelsættet på det sociale område er omfattende. Mange sager på handicap- og psykiatriområdet er komplicerede, fordi der er mennesker, følelser, forventninger og forandringer tilstede, samtidig med at de formelle og komplekse regler skal overholdes.

I Afdeling for Voksenstøtte arbejdes struktureret med læring fra de indkomne klager. Dette foregår på et formelt møde hver 6-8 uge, hvor der uddrages konkret og generel læring, som drøftes i plenum med en jurist.

Klager der vedrører samarbejdsrelationer med borgere/pårørende drøftes i fortrolige supervisorsrum, hvor der uddrages læring i samarbejde med supervisor.

Bilag 1 – Hvor kommer data fra?

Rapporten bygger på data hentet fra kommunens omsorgssystem og økonomisystem, samt via eksterne kilder, herunder Danmarks Statistik, Ballerup Benchmark og Socialministeriet.

På socialområdet i Frederikssund Kommune kommer data primært fra:

1. Kommunens løn- økonomisystem (KMD OPUS og Calibra)
 - Takster og priser
 - Borgere
 - Medarbejderdata
 - Sygefravær
2. Kommunens IT-fagsystem (CURA Social)
 - Borgere, sager og indsatser (både sociale og øvrige servicelovs- og sundhedslovsydelse)
 - Antal borgere, som afdelingen ikke er handlekommune på og derfor ikke kan følge op på?
 - Antal ansøgningssager? / Antal opfølgningssager?
 - Medarbejderes observationer, iagttagelser og vurderinger
 - Sociale målgrupper
 - Udvikling i funktionsniveau (VUM-vurderinger, andre testskemaer)
 - Sagsbehandlingstid
 - Indlæggelser
 - Diagnoser
 - Og meget mere
3. Struktureret data manuelt opsamlet i fx Excel ark
 - Ledelsestilsyn
4. Nationale databanker/registre (Data kommer fra Frederikssund Kommunes IT- fagsystem og Økonomisystemet)
 - Danmarks Statistik
 - Eco nøgletal
 - Ballerup Benchmark
 - KKR Hovedstadens monitorering af det specialiserede socialområde
 - Kommunernes Landsforening
 - Socialministeriet

Bilag 2 - Målgrupper

	Målgruppe fuldt navn
Fysisk og psykisk funktionsnedsættelse	Fysisk funktionsnedsættelse – Anden fysisk funktionsnedsættelse
	Fysisk funktionsnedsættelse – Døvblindhed
	Fysisk funktionsnedsættelse – Døvblindhed, medfødt
	Fysisk funktionsnedsættelse – Hørenedsættelse
	Fysisk funktionsnedsættelse – Kommunikationsnedsættelse
	Fysisk funktionsnedsættelse – Mobilitetsnedsættelse
	Fysisk funktionsnedsættelse – Synsnedsættelse
	Psykisk funktionsnedsættelse – Anden intellektuel/kognitiv forstyrrelse
	Psykisk funktionsnedsættelse – Demens
	Psykisk funktionsnedsættelse – Hjerneskade, erhvervet
	Psykisk funktionsnedsættelse – Hjerneskade, medfødt
	Psykisk funktionsnedsættelse – Intellektuel/kognitiv forstyrrelse
	Psykisk funktionsnedsættelse – Udviklingsforstyrrelse, anden
	Psykisk funktionsnedsættelse – Udviklingsforstyrrelse, autismespektrum
	Psykisk funktionsnedsættelse – Udviklingsforstyrrelse, opmærksomhed
	Psykisk funktionsnedsættelse – Udviklingsforstyrrelse, sansemotoriske færdigheder
	Psykisk funktionsnedsættelse – Udviklingsforstyrrelse, skolefærdigheder
	Psykisk funktionsnedsættelse – Udviklingsforstyrrelse, tale og sprog
	Psykisk funktionsnedsættelse – Udviklingshæmning
Psykiske vanskeligheder	Psykisk funktionsnedsættelse – Psykiske vanskeligheder
	Psykisk funktionsnedsættelse – Psykiske vanskeligheder, anden
	Psykisk funktionsnedsættelse – Psykiske vanskeligheder, angst
	Psykisk funktionsnedsættelse – Psykiske vanskeligheder, depression
	Psykisk funktionsnedsættelse – Psykiske vanskeligheder, forandret virkelighedsopfattelse
	Psykisk funktionsnedsættelse – Psykiske vanskeligheder, personlighedsforstyrrelse
	Psykisk funktionsnedsættelse – Psykiske vanskeligheder, spiseforstyrrelse
	Psykisk funktionsnedsættelse – Psykiske vanskeligheder, stressbelastning
	Psykisk funktionsnedsættelse – Psykiske vanskeligheder, tilknytningsforstyrrelse
Socialt problem	Socialt problem
	Socialt problem - Alkoholmisbrug
	Socialt problem - Andet socialt problem
	Socialt problem - Hjemløshed
	Socialt problem - Indadreagerende adfærd
	Socialt problem - Kriminalitet, ikke-personfarlig
	Socialt problem - Kriminalitet, personfarlig
	Socialt problem - Omsorgssvigt
	Socialt problem - Overgreb, andet
	Socialt problem - Overgreb, seksuelt
	Socialt problem - Overgreb, voldeligt
	Socialt problem - Selvmordstanker eller -forsøg
	Socialt problem - Selvskadende adfærd
	Socialt problem - Social isolation
	Socialt problem - Stofmisbrug

	Socialt problem - Udadreagerende adfærd
Ukendt	Blank
	Uoplyst målgruppe
	Unknown

Center for Voksenstøtte
og Ældre
Torvet 2
3600 Frederikssund
47 35 10 00
