



Nyt på handicapområdet

Nyhedsbrev nr. 4 – juni 2022

I dette nyhedsbrev vil vi fortælle jer nyt om vores arbejde med de fire temaområder, der er en del af Egedal Kommunes Handleplan på Handicapområdet. Handleplanen blev til på baggrund af dialogmødet i august 2021 og tager udgangspunkt i de mange inputs, der kom frem på mødet.

Temaerne er:

- Individuel tilgang
- Borgernes guide
- Sammenhængende sagsforløb og høj faglighed
- Tydelig og forståelig kommunikation

Nyhedsbrevet er lidt længere end normalt denne gang, da vi rigtig gerne vil dele resultatet og tilbagemeldingerne med jer på spørgeskemaet om kommunikation, vi sendte ud i februar.

Tema 1 – Individuel tilgang

Mål: Jeg oplever en individuel tilgang i kontakten til kommunen

Revurdering af visitationsprocedurer:

Vi arbejder i øjeblikket benhårdt på at revurdere og iværksætte vores visitationsprocedurer, så de bliver mere gennemsigtige og inddragende både ift. vores samarbejdspartner og samarbejdet med borgere/pårørende/forældre. I næste nyhedsbrev har vi de første erfaringer, vi kan dele med jer. I må meget gerne også dele jeres oplevelser med os, så vi hele tiden kan blive klogere. Skriv til socialservice@egekom.dk

Tema 2 – Borgernes guide

Mål: Jeg bliver guidet og føler mig tryk i mødet med kommunen

Nyt forældrenetværk:

Den 23. marts blev Forældrenetværket dannet: Netværkets opgave er at give kommunen input og være stærke samarbejdspartnere ift. at finde gode løsninger og inspirere til nye ideer og handlinger. Forældrenetværket består af 18 forældre og to ledere fra børne- og familieområdet.

Netværket vil på de kommende møder arbejde videre med temaet "Det gode-møde" og herigennem tale om koordinering, vejledning, rådgivning og PPR/skole.

Fordobling af søskendegrupper:

Egedal Kommune har øget vores fokus på det at være søskende til børn med fysiske eller psykiske vanskeligheder. Helt konkret har vi fordoblet antallet af vores søskendegrupper, så



vi nu har 4 søskende grupper om året i Familiehuset.

I søskendegruppen kan barnet/den unge møde andre børn i samme situation. De kan dele tanker, følelser, erfaringer og taler om de ting, der fylder i hverdagen samt lave hyggelige aktiviteter sammen.

Læs mere her: <https://www.egedalkommune.dk/borger/omsorg-stoette-og-tilbud/tilbud-til-boern-og-unge/soeskendegruppe-for-unge-med-handicappede-soeskende-14-18-aar/>

Tema 3 – Sammenhængende sagsforløb og høj faglighed

Mål: En rådgiver, der kender min sag, og et kontinuerligt sagsforløb

En af forudsætningerne for et sammenhængende sagsforløb er, at man ikke skal skifte sagsbehandler ofte. Derfor arbejder Egedal Kommune nu målrettet for at fastholde gode medarbejdere.

For at sikre en høj faglighed i sagsforløb er det desuden vigtigt, at vi fortsat tiltrækker dygtige medarbejdere og giver dem optimale rammer for at løse opgaven. En arbejdsgruppe bestående af medarbejdere og ledere er i gang med at udvikle og igangsætte tiltag, der kan give nye medarbejdere en god "ankomst" til Egedal Kommune, så de er godt klædt på til at varetage deres nye arbejde samt møde borgerne.

Tema 4 – Tydelig og forståelig kommunikation

Mål: Der bliver kommunikeret forståeligt og ligeværdigt i mit møde med kommunen

Egedal Kommune vil blive bedre til at kommunikere. For at kende vores udgangspunkt har vi spurgt alle 735 borgere på handicapområdet, hvordan de vurderer vores kommunikation. Tusinde tak for alle jeres brugbare svar, som vi nu arbejder videre med.

17 % har svart på spørgeskemaet. Spørgeskemaet blev overvejende sendt ud til begge forældre på børneområdet. Det var forventet, at i de hjem, hvor forældre er sammenboende, vil de udelukkende svare på det ene spørgeskema. Dette forventes, at give en svarproces, der ligger omkring 25 (Se svarene nederst i bilag).

Mødet er overvejende positivt:

I spørgeskemaets første del spørges der ind til oplevelsen af det sidste møde, deltagerne havde med Center for Myndighed og Social Service. 72% svarer eksempelvis positivt på spørgsmålet: "Synes du, at der blev kommunikeret forståeligt under mødet".

Men vi skal blive bedre:

I spørgeskemaets sidste halvdel spørges der generelt ind til kommunens kommunikation. Her ses, at over halvdelen "i mindre grad" og "slet ikke" har en positiv oplevelse af den interne kommunikation i kommunen. 30% svarer desuden, at de "slet ikke" er tilfredse med deres sagsforløb alt i alt.



Sammen med svarene har vi modtaget rigtig mange kvalificerede ideer og fokusområder, som borgerne/pårørende/værger oplever, kan bliver bedre. Der er fortsat flere, som oplever, at det er vanskeligt med "mange rådgiverskift", "samarbejde internt i Egedal Kommune", "langsom sagsbehandling", "usynlig ledelse der træffer beslutninger i sager", samt "manglende råd og vejledning". Det skal vi gøre bedre – men i svarerne kan vi også se, at der allerede er sket forbedringer. Flere, som tidligere har haft dårlige oplevelser, har i den seneste periode oplevet en positiv ændring, skriver de i kommentarfeltet.

Hvad gør vi så:

Undersøgelsen er den første af sin slags og vil danne udgangspunkt for det videre arbejde. Vi vil fokusere på kommunikationen før, under og efter møder med borgere, pårørende og samarbejdspartner. Vi skal også se på handlinger, som kan gavne oplevelsen af det samlede sagsforløb, indflydelse/inddragelse af borgerne/pårørende i sagsbehandlingen samt den interne kommunikation og overgange i Egedal Kommune. Det gør vi bla. med kurset "God borger-dialog", som vores medarbejdere pt. er i gang med.

Til december 2022 sender vi spørgeskemaundersøgelsen ud igen. Her håber vi at se en forbedring, så vi ligger mellem 50% - 75% positive besvarelser ("I høj grad" eller "I nogen grad") på alle parametre. Et andet mål er at øge svarprocenten, så vi derved får perspektiver fra flere respondenter, så vi kan kvalificere indsatserne og kommunikationen med jer yderligere.

Rigtig god sommer.

Velfærdsdirektør
Søren Trier Høisgaard

Centerchef
Tine Vesterby Sørensen



Bilag:

