



# Nyt på handicapområdet

## Nyhedsbrev nr. 5 – september 2022

Først og fremmest vil vi gerne sige en stor tak til de af jer, der deltog på dialogmødet den 8. september. Vi sætter stor pris på, at I vil dele jeres erfaringer, ideer og forslag til, hvordan vi som kommune kan gøre sagsbehandlingen endnu bedre:

"Jeg kan mærke at vi bliver lyttet til" - "I spørger mig, hvad jeg vil søge om, men jeg kender ikke mulighederne" - "Afdelingerne taler ikke sammen" - "Vi oplever nu, at der tages udgangspunkt i de individuelle behov og ikke bare kvalitetsstandarder" - "Det er lettere at få hjælp ved fysiske handicaps end ved de usynlige" - "kan de borgere, der har været igennem systemet, få mulighed for at hjælpe nogle af de borgere, der er nye i systemet?"

Vi arbejder nu på at opdatere Handleplanen med jeres input, så vi kan fortsætte arbejdet.

Foruden en stor tak vil vi også gerne denne gang bruge dette brev til at fortælle jer nyt om vores arbejde med de fire temaområder, som er en del af vores Handleplan på handicapområdet. Temaerne er:

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

### Tema 1 – Individuel tilgang

*Mål: Jeg oplever en individuel tilgang i kontakten til kommunen*

Vi har nu gennemført 5 "borgerrejser" med jer og jeres børn. Med det mener vi, at vi har fulgt jeres vej gennem "systemet" og lært af, hvordan I oplever mødet med os "i kommunen".

Vi har allerede nu fået nogle helt konkrete forslag til forbedringer, som vi kan arbejde videre med. Vi vil gerne sige stor tak til jer, som åbner døren for os, så vi kan blive klogere sammen.

Der er gennemgående temaer i jeres oplevelser omkring mødet - både omkring barnets og familiens situation. Omkring barnets situation oplever flere af jer, at udredningstiden er lang, at den tilbudte hjælp ikke er tilstrækkelig, ikke tilgodeser barnets eller familiens behov eller slet ikke leveres. Flere af jer savner også information omkring "overgange" fra ét tilbud til et andet.

Omkring familiens situation oplever flere af jer et pres i forhold til tabt arbejdsfortjeneste, problemer med tilknytning til arbejdsmarkedet, sygemeldinger på grund af overbelastninger og særligt dét at skulle være projektleder på barnets sag. Nogle oplever også en upersonlig kommunikation, når jeres barn fylder 18 år.

De samlede oplevelser har iværksat et tættere samarbejde mellem os og hele skoleområdet. Arbejdet er allerede godt i gang, og bliver intensiveret i den kommende tid.



På voksenområdet har vi nu gennemført 3 "borgerrejser". De sidste 2 borgerrejser gennemfører vi dette efterår – og vender tilbage med samlet output.

I må stadig meget gerne dele jeres oplevelser med os, så vi hele tiden kan blive klogere. Skriv til [socialservice@egekom.dk](mailto:socialservice@egekom.dk)

## Tema 2 – Borgernes guide

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

Udvikling og forandring af handicapområdet er blevet en fast del af de fora og netværk, I bevæger jer og mødes i. Spørgeskemaundersøgelsen, Nyhedsbrevet, Handicappolitikken, arbejdsgange, tilbud/indsatser og mange andre temaer snakker man nu om i både UdsatteNetværket, ForældreNetværket, Handicaprådet, interesseorganisationer som Autismeforeningen, Bedre Psykiatri og flere. Perspektivrige nuancer og muligheder opstår ved dette samarbejde, som vi sætter utrolig stor pris på.

## Tema 3 – Sammenhængende sagsforløb og høj faglighed

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

En forudsætning for et sammenhængende sagsforløb er, at man ikke skal skifte sagsbehandler ofte. Derfor arbejder vi nu målrettet for at fastholde gode medarbejdere.

Vi har fortsat stort fokus på, at der ikke går informationer og oplysninger tabt ved et eventuelt skift af jeres sagsbehandler. Vi ved dog, at nogle af jer oplever, at dette sker. Vi arbejder for at denne oplevelse bliver mere og mere sjælden, da det er vigtigt for os, at I oplever, at der er en sammenhæng i jeres forløb. Rådgiverne gennemgår løbende alle "sager" med deres ledere, så vi sikrer god sparring og overlevering, når der sker et skift.

## Tema 4 – Tydelig og forståelig kommunikation

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

Vi vil blive bedre til at kommunikere. Derfor har vi nu gennemført kurset "God borgerdialog" for alle medarbejdere og ledere i myndighedsafdelingerne på børne- og voksenområdet.

Vi arbejder med metoder og værktøjer fra kurset, som en del af det daglige arbejde, på faggruppemøder, i netværk af nøglepersoner. Blandt andet har alle sagsbehandlere en fast "sparrings buddy" - en medarbejder man fast har til at sparre med. Vi har også en undervisningsdag i god kommunikation for nye medarbejdere.

Denne juni blev Danmarkskortet offentliggjort. På børnehandicapområdet er der sket en yderst positiv udvikling med en omgørelsesprocent, der i 2020 lå på 66 % til 22 % i 2021.



En effekt der blandt andet skyldes et øget og målrettet fokus på arbejdet med bedre kommunikation og inddragelse af både jer og jeres børn. Et særligt fokus har også hvilet på familiens trivsel, og at vores procedurer for visitation er blevet langt mere gennemsigtige. På denne måde er man ikke længere bundet i en afventende position, men i langt højere grad i en involverende position.

På voksenhandicapområdet er Egedal gået fra en omgørelsesprocent på 58 % i 2020 til en omgørelsesprocent på 67 % i 2021. Det er en stigning på 9 %, dog er antallet af sager uændret fra 2020, hvor der var 12 sager, som er tilsvarende i 2021.

Voksen-handicapområdet arbejder, ligesom børneområdet, målrettet og fokuseret med bedre kommunikation og inddragelse. For at blive mere tydelige og forståelige har vi udarbejdet nye afgørelsesskabeloner i et mere menneskeligt sprog - ligesom en skriftelig afgørelse altid ledsages af en mundtlig dialog. Menneske til menneske.

Det er ambitionen, at vi alle oplever en positiv effekt af arbejdet og at det ligesom på børneområdet vil afspejles i blandt andet Danmarkskortet for 2022.

Tak fordi I læser med – og rigtig godt efterår.

Velfærdsdirektør  
Søren Trier Høisgaard

Centerchef  
Tine Vesterby Sørensen