



Egedal Kommune Handicapråd

Den 24. november 2022, kl. 17:30

Egedal Rådhus; Møderum M1.2

Referat

Medlemmer

Lea Jensen

Bo Andresen

Cirkeline Kajhøj

Henriette Thirup-Bielefeldt

Helle Bovien

Rikke Mortensen med afbud

Indholdsfortegnelse

1. Godkendelse af dagsorden.....	2
2. Meddelelser	2
3. Drøftelse af handicapområdet	3
4. Visitering til Kommunikationscenteret.....	3
5. Danmarkskortet.....	5
6. Behandlingsmæssig friplads	5
7. Afledte udgifter ifm. Handicaphjælper i huset	6
8. Handleplan på handicapområdet	6
9. Budgetudfordring – økonomisk handleplan	7
10. KKR Rammeaftale 2023-24	8
11. Årshjul.....	8
12. Forslag til møderække 2023	8
13. Kommunikation / formidling	9
14. Emner til næste møde.....	9
15. Eventuelt	10
Underskriftsside.....	11

1. Godkendelse af dagsorden

Acadresag nr. 22/41

Referat

Godkendt.

2. Meddelelser

Opfølgning siden sidst:

1. Dagsorden og referater i First Agenda
2. Solsikkeprogrammet
3. Handicappolitikken
4. Tilgængelighedsudvalg

Referat

Ad 1: Handicaprådet vil fremover anvende program for dagsorden First Agenda til brug for adgang til dagsorden og referater. Det besluttes, at dagsorden for 1. møde i 2023 udsendes både på mail og via First Agenda. Alle medlemmer vil modtage en mail med link til oprettelse af brugerprofil i First Agenda, når de er tilknyttet udvalget. På mødet vil der være en introduktion til First Agenda.

Ad 2: Social- og Arbejdsmarkedsudvalget vil på møde den 6. december 2022 få fremlagt anbefaling om at godkende Solsikkeprogrammet.

Ad 3: Der er modtaget 4 høringssvar, der er præsenteret i arbejdsgruppen. Administrationen har givet forslag til, hvordan høringssvarene kan indarbejdes i Handicappolitikken. Det forventes, at politikken godkendes ultimo december 2022.

Ad 4: Der var møde i Tilgængelighedsudvalget den 27. september 2022, hvor temaet var Planstrategien 2023. Der har efterfølgende været afholdt fokusgruppeinterview, hvor to af Tilgængelighedsudvalgets medlemmer deltog.

Næste møde i Tilgængelighedsudvalget ligger i marts 2023, hvor temaet er "tilgængelighed og kommunens digitale løsninger".

3. Drøftelse af handicapområdet

Sagsfremstilling

Handicaprådet ønsker en dialog med kommunaldirektør Christine Brochdorf i lyset af udviklingen på handicapområdet, hvor der på landsplan ses en stigning i antallet af borgere, der bliver diagnosticeret.

Drøftelsen ønskes med udgangspunkt i Christines kendskab til velfærdsområderne med fokus på sammenhængende borgerforløb, herunder den forandringsrejse, dette vil medføre.

Referat

Dialogen tog udgangspunkt i, at der er langt flere borgere, der diagnosticeres i dag end for bare ti år siden, hvilket har medført, at det er mere accepteret i samfundet at have en diagnose. Der skal være mere fokus på, hvordan vi agerer og handler, når vi får en diagnose, herunder hvordan vi tager fat omkring hverdagen og rammen i vores daginstitutioner, skoler og arbejdsliv, så vi ikke presses psykisk og somatisk på trods af, at vi ønsker at tage os godt af de syge og sårbare.

Normalen skal ændres, så vi har en større accept og forståelse for hinanden i samfundet.

Udviklingen er en generel udfordring for menneskeheden og væsentlig for samfundets sundhed, herunder flere der nedslides og andelen af stressramte vokser. Vi arbejder hurtigere og bliver målt på effektivitet.

På landsplan er gennemsnittet af diagnosticerede steget med 4,8% men i Egedal er det steget med 6-8 %. En tese kunne være, at dette hænger sammen med det stress niveau, vi arbejder med i vores samfund.

Handicaprådet drøftede bl.a., om konsekvensen af besparelser på dagtilbudsområdet giver øgede udgifter på specialområdet og hvordan familiens ressourcer afbalanceres og kompenseres i hverdagen ud fra deres behov. Hvordan kan vi ændre på vores menneskesyn, så vi kan rumme alle i samfundet ud fra et individuelt livssyn.

Alle har ansvaret for at starte drøftelserne om, hvad vi kan være med til at ændre på dette område. Ikke mindst kommunens kommunikation og formidling til borgerne, som der fortsat arbejdes med.

4. Visitering til Kommunikationscenteret

Sagsfremstilling

Borgere har rettet henvendelse til Handicaprådet, da de føler det vanskeligt at få henvisning til Kommunikationscenteret, specielt i forbindelse med råd og vejledning til brugen af høreapparater. Tidligere har borgere været selv-visiterende til Kommunikationscenteret.

Charlotte Grimsted leder af Myndighed, Sundhed og Rehabilitering gennemgår serviceniveau på området, samt hvordan råd og vejledning foregår i praksis og hvor mange der henvises til kommunikation for yderligere hjælp.

Referat

Charlotte Grimstad fortæller, at for 10 år siden ændrede Egedal Kommune på praksis for selv-visitering. Egedal er eneste kommune, der ikke er med i rammeaftalen på dette område. Egedal køber i stedet timer fra kommunikationscenteret således, at fagpersoner fra kommunikationscenteret kommer ud til borgeren i Egedal i stedet.

Der købes bl.a. timer til dysartri, afasi og stemmevanskeligheder, der foregår i Sundhedscenteret på Rådhuset. Borgeren kan derved få direkte hjælp, da der ikke er ventetid som ved visitering til Kommunikationscenteret. Synstræning og mobility træning sker på samme præmis dog sker udredning ved hjælp fra Kommunikationscenteret.

Afhjælpning sker således af kompetente medarbejdere fra Kommunikationscenteret. Sagsbehandlere og ergoterapeuter varetager bevilling af mindre hjælpemidler som eksempelvis afprøvning af lup.

Hvis det ikke er komplekse hjælpemidler, bliver disse leveret direkte til borger, så de oplever hurtigst mulig afhjælpning. Er der behov for komplekse hjælpemidler, visiteres borger til Kommunikationscenteret.

I forhold til høreapparater kan der være ventetid fra leverandøren og de nye høreapparater skal gås til i 4 uger. Der er således ikke hindringer i at få hjælp og der kan fortsat visiteres til forløb i Kommunikationscenteret.

Der er kommet 70 ansøgninger frem til august måned, hvoraf halvdelen sendes direkte til Kommunikationscenteret.

Det ses, at borgerne bliver hurtigere afhjulpet ved brug af denne løsning, end ved at kunne selvvisitere til Kommunikationscenteret.

Værdiskabelsen ved at arbejde med denne ordning er, at spare udgiften til udredningsforløb ved Kommunikationscenteret som sagsbehandler og ergoterapeuter varetager. Kommunen modtager sjældent klager for håndteringen på dette område.

Danske Handicaporganisationer fortæller, at borgere ikke ser løsningen som hurtigere hjælp da de ikke er vant til denne ændrede praksis og i stedet bruger tid på at finde ud af, hvordan visiteringen foregår i Egedal.

Handicaprådet drøfter fordele og ulemper ved ordningen. Der stilles spørgsmålstegn ved, om kommunens medarbejdere har den rette kompetence og viden om udvikling og brug af hjælpemidler. Charlotte Grimstad fortæller, at Egedal Kommune er i dialog med Kommunikationscenteret, så medarbejderne løbende får kompetenceudvikling og udfordrer den enkelte medarbejders behov.

Handicaprådet undrer sig generelt over, at Egedal ikke er en del af rammeaftalen, som andre kommuner er det. Handicaprådet og DH-Egedal anbefaler, at Egedal Kommune genetablere en rammeaftale med Kommunikationscenteret.

5. Danmarkskortet

Sagsfremstilling

Handicaprådet ønsker afklaring af mulighederne for at trække data for, hvor mange sager i alt, der resulterer i en klage og hvor mange af disse, der sendes til Ankestyrelsen.

Referat

Tine Vesterby Sørensen orienterer, at der er et ønske om, at flowet og antal klager kan aflæses, så der kan laves statistik på forløbet. Dette er et mål for 2023, hvor der vil blive ført en manuel opgørelse over de klager, der kommer ind og klagens forløb.

6. Behandlingsmæssig friplads

Sagsfremstilling

Centerchef Tine Vesterby Sørensen gennemgår sagsgang for bevilling af behandlingsmæssig friplads samt antal for, hvor mange der har modtaget bevilling.

Referat

Tine Vesterby Sørensen orienterer om, at bevilling af 100 % friplads ligger i Social og Handicap og bevilling af 50 % friplads ligger i Skole og Dagtilbud. Social og Handicap vurderer barnets behandlingsbehov. Er der behov for specialdagtilbud, gives 100 % friplads. Er der eksempelvis behov for talepædagog, tildeles 50 % friplads. Talepædagogerne skal være proaktive og opsøgende og ikke vente på, at forældre ansøger om 50% friplads. Der har været en mangel på kommunikation omkring bevilling af 50% friplads, hvilket efterreguleres løbende.

Lovgivningen er ikke klar nok på fripladsområdet, hvilket KL anerkender. Der arbejdes på at skærpe lovgivningen, så kommunerne er bedre hjulpet.

Handicaprådet drøftede relevante eksempler fra Egedal Kommune på konsekvenser af den manglende kommunikation om muligheden for friplads og den uklare lovgivning på området.

7. Afledte udgifter ifm. Handicaphjælper i huset

Sagsfremstilling

Der ønskes en afklaring på hvordan udmåling af takster til dækning af merudgifter ifm. handicaphjælperen (slitage, vask mm.) beregnes.

Referat

Tine orienterer om, at udgifterne dækker udgifter til vand, el og sæbe. Taksterne er opgjort således, at modtages der under 90 timers hjælp udløser det 300 kr. om måneden og modtages der over 90 timers hjælp udløser det 500 kr.

Handicaprådet ønsker at vide, hvor beløbsgrænserne kan ses på hjemmesiden og hvordan bevillingsniveauet ligger ved henholdsvis bevilling ved social- og handicapområdet og ved det Sundhedsfaglige område.

Spørgsmålene afklares frem mod næste møde.

8. Handleplan på handicapområdet

Sagsfremstilling

Centerchef Tine Vesterby Sørensen orienterer om nye tiltag, der er indarbejdet i handleplanen med afsæt i afholdt borgermøde den 8. september 2022.

Referat

Tilbage melding fra borgermødet er, at der er sket en ændring generelt fra sidste år og borgerne føler sig bedre hørt. Det ses, at der er forskel på, hvordan man føler sig hørt på henholdsvis børneområdet og på voksenområdet. Der er fortsat tilbage meldinger, hvor borgere ikke føler sig hørt.

Der er derfor holdt fast i handleplanens fire temaer:

1. Individuel tilgange
2. Borgernes guide
3. Sammenhængende sagsforløb og høj faglighed
4. Tydelig og forståelig kommunikation

Tine Vesterby Sørensen gennemgår handleplanen og materialet sendes ud med referat.

Der udsendes spørgeskemaundersøgelse igen i starten af december, som opfølgning på de sidste 6 måneder. Spørgeskemaet vil være udformet som sidst, for at kunne måle på udviklingen.

9. Budgetudfordring – økonomisk handleplan

Sagsfremstilling

Centerchef Tine Vesterby Sørensen orienterer om status på budgetudfordringerne på social og handicapområdet, herunder indsatser der arbejdes med.

Referat

Der ses et forventet merforbrug på social- og handicapområdet på 50 mio. kr. fordelt med 21 mio. kr. på børneområdet, 26 mio. kr. på købsbudgettet på voksenområdet og 3 mio. kr. på botilbuddene Skelhøj og Søværge.

I organisationen ses, at de administrative arbejdsgange har været mangelfulde bl.a. grundet implementering af nyt økonomisystem, hvorved sammenhæng mellem økonomi og faglighed er gledet ud. Prisudviklingen er bl.a. grundet i inflation på området, flere diagnoser og ingen landspolitisk vilje til at demografiregulere social og handicapområdet. Det ses, at 83% af landets kommuner i 2021 havde et merforbrug på området. Endvidere ses en stigning i tilvækst af antal borgere, der har behov for hjælp.

Der er de seneste måneder arbejdet med en genopretningsplan for at se på mulige besparelser ud fra et individuelt skøn. Giver revisitationen udslag i en vurdering om, at afgang skal ændres, vil borgerne blive indkaldt til dialog. Borgerens retssikkerhed vil naturligvis blive sikret.

Der arbejdes bl.a. tværfagligt om de indsatser, der går på tværs af sektorer og der kigges ind i at etablere flere gruppeforløb i egne tilbud. Dette kan give ventetid på iværksættelse af indsatsen. Der er etableret eget Herberg, der blev godkendt i oktober 2022 og det er allerede taget i brug.

Der arbejdes således på en række parametre for igen at opnå et budget i balance.

Handicaprådet anerkender den udfordring, kommunen står i og at den bl.a. afhjælpes ved, at kommunen og rådet går sammen om opgaven og finder løsninger.

Handicaprådet understreger vigtigheden af, at borgere, netværk og organisationer inddrages i processen, så der findes fælles løsninger. Tine Vesterby Sørensen er allerede i dialog med organisationerne og vil gerne involvere endnu mere i processen. Handicaprådet overvejer,

hvilke muligheder og måder dette kan gøres på og melder tilbage til administrationen.

10. KKR Rammeaftale 2023-24

Sagsfremstilling

Handicaprådet har afgivet høringssvar til KKR rammeaftalen 2023-24. Med afsæt i høringssvaret drøftes Rammeaftale 2023-24

Referat

Handicaprådet spørger ind til, om det er set som et led i de økonomiske udfordringer, at sælge flere pladser til andre kommuner. Tine Vesterby Sørensen orienterer, at der i dag ikke er ledige pladser på interne botilbud.

Tilbud, der indgår i Rammeaftalen, er fastlagt med takstbekendtgørelser, hvorfor det ikke er muligt at regulere taksten.

11. Årshjul

Bilag:

Udkast til årshjul for handicaprådet 2023

Sagsfremstilling

Administrationen har udarbejdet udkast til årshjul, som vedhæftes. Årshjulet er tilrettet på baggrund af tidligere beslutninger i rådet, samt sager/punkter der ses aktuelle.

Til rådets drøftelse og beslutning, om der skal ske ændringer i udkast til årshjul.

Referat

Det beslutes, at punkt om "orientering om plan for etablering af botilbud" tages ud.

Herefter godkendt.

12. Forslag til møderække 2023

Sagsfremstilling

Administrationen foreslår følgende møderække for 2023. Møderne holdes om torsdagen klokken 17.30 på rådhuset som udgangspunkt.

1. møde - 9. februar 2023
2. møde - 25. maj 2023

- 3. møde - 14. september 2023
- 4. møde - 23. november 2023

Referat

Det besluttes, at

- møde den 9. februar 2023 flyttes til den 23. februar 2023
- der lægges et ekstra møde ind medio august til drøftelse af budgetforhandlinger.

Møderække 2023 er herefter godkendt.

13. Kommunikation / formidling

Bilag

Kommunikationsplan

Sagsfremstilling

Handicaprådet besluttede på møde den 10. februar 2022 at have kommunikation og formidling som fast punkt på dagsorden.

Administrationen har udarbejdet et udkast til kommunikationsplan, der skal godkendes.

Det skal besluttes, hvad og hvor der skal kommunikeres ud fra dagens møde.

Referat

Kommunikationsplanen godkendes uden bemærkninger.

Der ønskes kommunikation vedr. sammenhængen mellem den positive effekt den gode borgerdialog har givet og arbejdet med den økonomiske genopretningsplan, hvor Handicaprådet støtter op om at inddrage og være i dialogen med borgere, netværksfora der er etableret og organisationer for at finde fælles løsninger.

14. Emner til næste møde

Referat

- Status på økonomisk genopretningsplan
- Årsberetning
- Besøg af borgerrådgiveren
- Udsættelse af skolestart – hvordan foregår det på normalområdet vs handicapområdet – herunder sproglige vanskeligheder.
- Visitationsproces og forældreinddragelse – dialog

15. Eventuelt

Referat

Mødet sluttede kl. 21.10

Underskriftsside

 Lea Jensen	Suppleant Birgitte Teilmann
 Bo Andresen	Suppleant Lotte Dige
 Cirkeline Kajhøj	Suppleant Bo Feldberg
 Henriette Thirup-Bielefeldt	Suppleant Birgitte Neergaard-Kofod
 Helle Bovien	Suppleant Lars Winther
Rikke Mortensen	Suppleant Anders Bo Larsen
 Sekretær Tine Vesterby Sørensen	



Handleplan på Social- og Handicapområdet

På baggrund af dialogmøde d. 8. september 2022

**Egedal
Kommune**



8. september 2021

Hvad gør vi godt?

Jeg kan mærke, at vi blev lyttet til

Vores rådgiver har udvist stor empati for os

Vi er blevet ringet op af sagsbehandler, der blot vil høre, om det går godt og om der er noget at hjælpe med.

Vi oplever nu, at der tages udgangspunkt i de individuelle behov og ikke kvalitetsstandarder

Vi bliver mødt mere positivt end tidligere og får bedre rådgivning med mere inddragelse end tidligere

Overleveringsmødet fra barn til voksen sammen med Jobcenter, var rigtig godt

Jeg føler mig hørt, når jeg bliver inviteret til et nyt dialogmøde. Jeg møder kommunen mere åbent

Nu får vi besked, når der bliver skiftet rådgiver og det er dejligt

Der er kommet højere faglighed blandt sagsbehandlerne. De stiller bedre spørgsmål i mødet med os

Hvad kan vi stadigvæk gøre bedre?

Vi føler os ikke behandlet individuelt

Det er lettere at få hjælp ved fysiske handicaps end ved de usynlige handicaps

I spørger mig, hvad jeg vil søge om, men jeg kender ikke mulighederne

Der er så stor forskel på måden, man bliver mødt i børneafdelingen og voksenafdelingen

Processen tager for lang tid. 5 år for en familie er meget lang tid

Rådgivere aflyser ofte vigtige møder med meget kort varsel

Vi bliver mistænkeliggjort

Vi bliver ikke ringet op inden en afgørelse og den bliver stadig sendt om fredagen

Jeg føler, at det er en kamp. Der er ingen, der hjælper

Handleplan med 4 temaer

TEMA 1 Individuel tilgang

- Erfarings- og vidensdeling
- Kvalitetsstandarder
- Visitationspraksis

TEMA 2 Borgernes guide

- Styrket rådgivning og vejledning til borgerne
- Synliggørelse af tilbud og indsatser
- Tæt dialog med borgere, råd og organisationer

TEMA 3 Sammenhængende sagsforløb og høj faglighed

- Opfølgning af sagsforløb
- Rekruttering og fastholdelse
- Kompetenceudviklingsplan
- Sikre sammenhæng i sagsforløbet

TEMA 4 Tydelig og forståelig kommunikation

- Intern kommunikation
- Praksis ved afgørelser
- Kursus i "God borgerdialog" for medarbejdere og ledere
- Klageanalyse

MÅL

Jeg oplever en individuel tilgang i kontakten til kommunen

MÅL

Jeg bliver guidet og føler mig tryk i mødet med kommunen

MÅL

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

MÅL

Der bliver kommunikeret forståeligt og ligeværdigt i mit møde med kommunen

TEMA 1 Individuel tilgang

MÅL

*Jeg oplever en
individuel tilgang
i kontakten til
kommunen*

AKTIVITETER

Nye Aktiviteter

Erfarings- og vidensdeling

- Vi vil iværksætte tiltag, hvor vi kan lære af de erfaringer, vi allerede har i organisationen bl.a. ved at lave forløb med erfarne rådgivere eller rådgivere, der har en specialviden inden for et givent område.
- Vi ser et sagsforløb som et samarbejde med hver enkel, hvor borgerne/forældre/netværk skal inddrages i en fælles forventningsafstemning.
- Vi vil undersøge muligheden for at tilpasse tidspunktet for afholdelse af møder og gruppeforløb/tilbud, så alle aktiviteter ikke ligger inden for "almindelig" arbejdstid.

Aktiviteter vi fortsætter med

Kvalitetsstandarder

- Vi har igangsat et forløb, som skal klæde medarbejdere og ledere på ift. at betragte kvalitetsstandarderne som en guide frem for en manual. Vi har undersøgt faldgrupper og serviceniveau. Med udgangspunkt i den erfaring arbejder vi med anvendelsen af kvalitetsstandarderne i det daglige arbejdet.

Visitationspraksis

- Vi møder borgerne i deres egne omgivelser, hvis det ønskes, fx ved hjemmebesøg, gåtur i nærområdet, på uddannelse, job m.v.
- Vi arbejder videre med den iværksatte visitationspraksis, hvor borgeren deltager aktivt i udvælgelsen af, hvilken dokumentation der forelægges visitationsudvalget, hvor formålet med visitationen er klart og borgeren har mulighed for at give eget perspektiv i indstillingen.

Formål

- At familier, børn, unge og voksne bliver mødt i deres unikke livssituation og i eget hjem, hvis de ønsker det.
- At skabe læring gennem borgerdialog for at højne den faglige kvalitet.
- At skabe gennemsigtighed i sagsbehandling.

IGANGSÆTTELSE

- 4. kvartal 2022
- 4. kvartal 2022
- 1. kvartal 2023
- Er igangsat
- Er igangsat
- Er igangsat

TEMA 2 Borgernes guide

MÅL

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

AKTIVITETER

Nye aktiviteter

Råd- og vejledning

- Vi vil udarbejde materiale, som giver indblik i tilbud og indsatser samt løbende vurdere, om vi har de rette tilbud og indsatser. Materiale vil løbende blive opdateret i tæt dialog med råd og netværk.
- Vi vil skabe rum for, at der er mulighed for at søge råd- og vejledning, deltagelse i gruppeforløb og hvor borgerne har mulighed for at hjælpe hinanden. I første omgang gør vi det på voksenområdet og efterfølgende undersøger mulighed for udvidelse.

Aktiviteter vi arbejder videre med

Tæt dialog med borgere, råd og organisationer

- Dialogmøder og netværk med Handicaprådet, UdsatteNetværket, dialogmøder med interesseorganisationer, Forældrepanelet, projektgruppen Handicappolitikken, pårørendemøde (botilbud), møder med forældre til anbragte børn (Ungehuset) og beboerråd (botilbud).
- Vi delagtiggør borgerne i de oplysninger, der journaliseres både fra interne og fra eksterne samarbejdsparter. Borgerne/pårørende informeres på møder, telefonisk eller ved anden aftalt kontaktform.
- Inddragelse af pårørende/familien/eksperter (fx VISO) i den faglige vurdering og behandling af en sag.

IGANGSÆTTELSE

- 1. kvartal 2023
- 4. kvartal 2022

- Er igangsat

- Er igangsat

- Er igangsat

Formål

- At skabe helhedsorienterede og sammenhængende indsatser: Vi ser hele familien/hele borgerens livssituation.
- At kommunens medarbejdere guider og støtter borgeren i at finde rundt i kommunen og civilsamfundets indsatser – og tager ansvaret for, at borgeren oplever tryghed og helhed i mødet med kommunen.

TEMA 3

Sammenhængende sagsforløb og høj faglighed

MÅL

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

AKTIVITETER

Nye aktiviteter

Opfølgning af sagsforløb

- Ledelsen vil sammen med medarbejdere undersøge de eksisterende arbejdsgange for opfølgning og revisitering af tilbud og indsatses med henblik på et kontinuerligt sagsforløb.
- Vi vil forpligte os på at arbejde med tværgående planer i samarbejdet med Skole- og Dagtilbud, Sundhed og Omsorg samt jobcenter og ydelse.

Aktiviteter vi vil arbejde videre med

Rekruttering og fastholdelse

- Arbejdsgruppe bestående af ledere og medarbejdere fra Social- og Handicapområdet arbejder videre med temaer og aktiviteter, der fokuserer på høj trivsel, et område hvor medarbejdere er stolte af at arbejde og hvor dygtige medarbejdere gerne vil arbejde.

Kompetenceudviklingsplan

- Ledelsen har sammen med medarbejdere iværksat kompetenceudviklingsplaner, så der skabes en fælles faglig retning, hvor vi kan lære af hinanden og søge ny viden ved de planlagte kurser "Grundlæggende kursus i autisme for professionelle" og "Temadag - autisme og belastningsreaktioner".

Sikre sammenhæng i sagsforløbet

- Vi sikrer og kvalificerer overgange, fx i skiftet fra barn til voksen (18 år) ved at styrke det fælles samarbejde mellem børne- og voksenområdet, ved eventuelt skift af rådgiver og tilknytning til andre afdelinger/områder.

Formål

- At bremse personaleomsætning og skabe et bedre arbejdsmiljø til gavn for borgere og medarbejdere.
- At skabe en kontinuerlig sammenhæng og overgang i borgernes forløb og kontakt med Egedal Kommune

IGANGSÆTTELSE

- 1. kvartal 2023
- 4. kvartal 2022
- Er igangsat
- Er igangsat
- Er igangsat

TEMA 4 Tydelig og forståelig kommunikation

MÅL

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

AKTIVITETER

Nye aktiviteter

Intern kommunikation

- Vi sætter fokus på at borgernes informationer, overleveres og koordineres af afdelingerne imellem ved at anvende erfaringer fra iPlan teamet, fællesvisitation og inddragende netværksmøder.
- Vi vil sætte fokus på viden om og forståelse af de "usynlige handicaps" i sagsbehandlingen fx. med Solsikkeprogrammet og Handicappolitikken.

Aktiviteter vi arbejder videre med

Praksis ved afgørelser

- Vi har ændret på den måde, vores afgørelser er udformet på, så de fremstår mere individuelle, overskuelige og i et forståeligt sprog. Herunder arbejder vi på kommunikationen i processen, når vi træffer afgørelse, så den aldrig uden aftale sendes ud senere end onsdag eftermiddag og uden at borger, pårørende eller værge er bekendt med indholdet.

Kursus i God Borgerdialog

- Alle medarbejdere og ledere i myndighedsafdelingerne har gennemført kurset "God borgerdialog". For at videreføre og styrke det fællesfaglige fundament bliver alle nyansatte medarbejdere i myndighedsafdelingerne introduceret til "God borgerdialog". Der er blandt andet etableret mentorordninger (så vi lærer af hinanden) og sparring på faggruppemøder ud fra de lærte metoder og værktøjer.
- Som opfølgning på spørgeskemaundersøgelse vedr. kommunikation med Egedal Kommune gendesendes spørgeskemaet til alle borgere, som vi er i dialog med.

Klageanalyse

- Ledelsen udarbejder løbende opsamling ift. klager, både officielle klager over afgørelser der går videre til Ankestyrelsen og klager over selve processen eller rådgiver (fx henvendelser til borgmesteren). Der foretages en analyse af temaerne, som anvendes til læringspunkter på faggruppemøde.

IGANGSÆTTELSE

2. Kvartal 2023

1. Kvartal 2023

▪ Er igangsat

▪ Er igangsat

▪ December 2022

▪ Er igangsat

Formål

- At styrke socialrådgivernes kommunikative færdigheder i dialogen med borgerne, de pårørende, værger m.fl.
- At få borgertilfredsheden og medarbejdertilfredsheden til at stige og antallet af klager til at falde.
- At sætte fokus på borgerens oplevelse af kommunikationen med kommunen.