



Nyt på handicapområdet

Nyhedsbrev nr. 6 – februar 2023

Denne gang vil vi fortælle jer nyt om vores arbejde med de fire temaområder, der er en del af Egedal Kommunes Handleplan på social- og handicapområdet. Handleplanen blev opdateret på baggrund af det ekstra dialogmøde i september 2022 - men tager fortsat udgangspunkt i de 4 temaer og 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, som I besvarede tilbage i november/december.

Tema 1 – Individuel tilgang

Mål: Jeg oplever en individuel tilgang i kontakten til min kommune

God borgerdialog:

Vi arbejder i øjeblikket med metoder fra kurset "God borgerdialog". Her er vi i gang med at planlægge minikurser i "god borgerdialog" til alle vores ledere og medarbejdere i løbet af 2023. De skal inspirere hinanden i temaer og metoder knyttet til den gode borgerdialog.

Som et udspring af "God borgerdialog"- kurset, arbejder vi på børneområdet med mindre bureaukrati og mere relation.

Hvordan kan vi mindske bureaukrati og samtidig skrue op for fokus på relationerne? Vi afprøver og evaluerer metoderne i vores daglige arbejde. Eksempelvis med handlinger som:

- Jeg vil forsøge at gøre mine undersøgelser mere præcise og derved også kortere og mindre tidskrævende.
- Jeg vil gerne opnå, at vi støtter familierne hurtigere. Det vil jeg gøre ved, at de børnefaglige undersøgelser bliver konkrete.
- Jeg vil gerne prioritere min tid, så jeg oftere kommer ud og ser de børn, jeg taler så ofte med forældrene om.



Tema 2 – Borgernes guide

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

Åbning af Socialsupporten & Åbent værested:

Vi vil skabe mulighed for hurtigere at få råd og vejledning og komme i gruppeforløb. Vi åbnede derfor et nyt tilbud den 1. november 2022 - Socialsupporten & Åbent værested.

Tilbuddet er for voksne over 18 år, som oplever fysiske, psykiske og/eller sociale udfordringer. Her kan man henvende sig fysisk, på telefonen eller på mail og få hjælp til at komme videre. Man behøver ikke en forudgående aftale eller visitation.

I Socialsupporten & Åbent værested tilbyder vi råd og vejledning, gruppeforløb, et åbent værested og støtte til de borgere, som har udfordringer, der påvirker deres hverdag. I det åbne værested er der mulighed for at deltage i sociale fællesskaber og deltage i aktiviteter sammen med andre. Der er også mulighed for at deltage i gruppeforløb såsom Brobyggergruppen, Angstgruppen, Motionsgruppen, Autismegruppen m.m.

I november og december 2022 modtog Socialsupporten:

- 60 henvendelser på telefon
- 30 henvendelser på mail
- 35 personlig henvendelser

Tema 3 – Sammenhængende sagsforløb og høj faglighed

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

Et overgangsudvalg:

Vi har et ønske om at gøre overgangene mellem tilbud, områder og samarbejdspartnere endnu bedre, for at sikre et kontinuerligt sagsforløb. Som en del af dette arbejde har vi nedsat et overgangsudvalg (fra barn til voksen) med henblik på at sikre kontinuitet og tryghed omkring fremtiden for den unge i overgangen til voksenområdet. Overgangsudvalget starter op marts 2023.

Formålet er helt konkret at planlægge overgangen til voksenlivet i god tid. Overgangsudvalget vil bestå af medarbejdere og ledere fra børne- og voksenområdet, Job og ydelse, Egedal Kommunes koordinerede ungeindsats (KUI) og andre relevante parter.

Overgangsudvalget retter sig mod unge med varig og betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller indgribende kronisk eller langvarig lidelse, som modtager hjælp efter Serviceloven.



Tema 4 – Tydelig og forståelig kommunikation

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

Vi arbejder fortsat med at blive bedre til at kommunikere. Vi har derfor sendt endnu en spørgeskemaundersøgelse ud til jer i 2022. Spørgeskemaet er sendt ud til 1128 borgere, pårørende, forældre og værger i perioden november/december. Besvarelserne er fuldstændig anonyme. Vi har sammenholdt resultaterne til brug for det videre arbejde med fokusområderne.

Hvordan opleves det seneste møde:

I spørgeskemaets første del spørges der ind til oplevelsen af det sidste møde, deltagerne havde med Social og handicap. 67 % svarer eksempelvis positivt på spørgsmålet: "Synes du, at der blev kommunikeret forståeligt under mødet?". Dette er desværre 5 procentpoint dårligere end undersøgelsen i februar/marts 2022.

Hvordan opleves kommunikationen generelt:

I spørgeskemaets sidste halvdel spørges der generelt ind til kommunens kommunikation. Her ses generelt en mindre stigning af dem, som oplever kommunikation som positivt med os. Her er den positive oplevelse på spørgsmålet "Hvor tilfreds er du med dit sagsforløb alt i alt?" steget med 7 procentpoint i forhold til undersøgelsen i februar/marts.

Sammen med svarene har vi også modtaget rigtig mange kvalificerede ideer og fokusområder, som borgere/pårørende/værger oplever, der kan blive bedre. Det, som mange har tilkendegivet, er; "det er vigtigt at personalet snakker sammen, så vi borgere ikke skal fortælle det hele hver gang", "formindsk ventetiden mellem afgørelse og handling", "bare lytte til mig", "se borgerne som individer", "oplyse om muligheder og rettigheder", "kortere sagsbehandlingstid så man ikke skal vente så længe på afgørelser/tiltag/indsats", "De forskellige faggrupper skal bliver bedre til at kommunikere sammen", "tættere kommunikation" samt "give medarbejderne gode vilkår, så medarbejderne kan fastholdes og der er færre skift". Se bilag for resultatet af hele undersøgelsen.

Hvad gør vi nu:

På baggrund af undersøgelsen fra februar/marts 2022 var vores mål en forbedring inden for alle spørgsmål ved en svarprocent liggende mellem 50% og 75% positive besvarelser ("I høj grad" eller "I nogen grad") på alle parametre. Målet er desværre ikke opnået ved denne undersøgelse, da vi fortsat ligger under 50 % på 3 spørgsmål (7, 9 og 10).

Faldet i de positive tilbagemeldinger på spørgsmålene, der handler om kommunikationen på det seneste møde, viser, at vi fortsat har behov for at fokusere på at forbedre vores kommunikation udadtil. Det er dog godt, at vi kan se en forbedring i andelen af positive tilbagemeldinger i den generelle kommunikation. Vi vil også her fastholde fokus, da vi trods fremgangen fortsat ligger mellem 32 % og 52 % på positive tilbagemeldinger, hvilket vi ikke er tilfredse med.



En anden af vores målsætninger var at øge svarprocenten (ved undersøgelsen i februar/marts 22 var den 25%) med henblik på at få et mere vallidt billede. Ved denne seneste undersøgelse ses en halvering af dem, som har svaret, hvilket er en lille del (13%). Når vi sender spørgeskema ud næste gang, vil vi sammen med Handicaprådet kvalificere spørgsmålene og forhåbentlig øge svarprocenten.

Sideløbende i 2022 har vi sammen med nogle af jer gennemført 10 borgerrejser, 5 på voksenområdet og 5 på børneområdet. De gennemgående temaer I har givet udtryk for i borgerrejserne er; lange udredningstider, information omkring "overgange" fra ét tilbud til et andet, at den tilbudte hjælp ikke er tilstrækkelig, den faglige ekspertise er der, men bliver ikke brugt, kommunikationen opleves som upersonlig, sproget er svært at forstå og mangelfuldt samarbejde mellem daginstitution, skole, rådgiver, jobcenter og STU-vejleder.

Fokusområderne fra tilbagemeldingen på undersøgelsen, samt fokusområderne fra de 10 borgerrejser, indgår i vores videre arbejde med aktiviteterne i Handleplanen og genopretningsplanen i forbindelse med reducere af merforbrug, da flere aktiviteter går på tværs af de to planer.

Handleplanen og *Den økonomiske genopretningsplan* har desuden også en fælles faglig retning, et fokus på god sagsbehandling, forståelig kommunikation, bæredygtige indsatser og en økonomi i balance. Fremadrettet vil vi derfor i nyhedsbrevet opdatere jer på aktiviteter fra både Handleplanen og *Den økonomiske genopretningsplan*.

Tak fordi I læser med

Velfærdsdirektør
Søren Trier Høisgaard

Centerchef
Tine Vesterby Sørensen



Bilag:

Spørgeskemaundersøgelse november/december 2022

