



# Nyt på handicapområdet

## Nyhedsbrev nr.1 – oktober 2021

Du har nu fået vores første nyhedsbrev – "Fra os til jer". I nyhedsbrevet vil vi fortælle om, hvad der sker på handicapområdet her i Egedal. Vi vil sende dem ud til jer ca. en gang i kvartalet – og de vil også kunne ses på vores hjemmeside.

Formålet med vores nyhedsbrev er at fortælle om, hvad vi arbejder med i vores handleplan på handicapområdet. I vil få informationer om stort og småt – det hele handler om, hvordan vi sammen kan skabe en bedre hverdag for jer, som enten selv har et handicap, eller som er pårørende til en med et handicap.

Vi vil gerne takke for jeres input til handleplanen – både på møderne i august, og i den efterfølgende høring.

### Tema 1 – individuel tilgang

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

Vi gennemfører et antal "borgerrejser". Borgerrejserne skal beskrive sagsforløb og den kommunikation I oplever i mødet med os. En borgerrejse gennemføres som et interview med nogle af jer – hvor vi igennem interviewet følger jeres konkrete forløb og hvordan I har oplevet kontakten med os.

På den måde bliver vi klogere på, hvad vi kan gøre bedre. Vi gentager borgerrejserne om et år – for at kunne måle, at jeres oplevelser med os er blevet bedre.

Nogle af jer har udtrykt bekymring, om vi skulle købe eksterne konsulenter til varetagelse af bl.a. borgerrejserne. Vi køber ikke konsulentbistand udefra, men gennemfører borgerrejserne selv.

### Tema 2 – Borgernes guide

*Mål: I bliver guidede og føler jer trygge i mødet med kommunen*

Vi sætter arbejdet med handleplanen på dagsordenen på Udsattenetværkets møde i december.

Vi nedsætter også et Forældrenetværk og et Pårørendenetværk. De to netværk bliver nedsat inden årets udgang – og vi vil senere informere om, hvordan man kan blive en del af netværkene. Det gør vi både på de sociale medier og gennem vores medarbejdere.

Handleplanen kommer også på dagsordenen i de samarbejdsfora, vi allerede har med råd og interesseorganisationer.

### Tema 3 – Sammenhængende sagsforløb og høj faglighed



*Mål: Alle har en rådgiver, der kender jeres sag og får et kontinuerligt sagsforløb*

Et af jeres store kritikpunkter er den manglende kommunikation og information fra os til jer. Vi lover, at I vil se væsentlige forbedringer – blandt andet på disse områder:

- Skift af sagsbehandler
- Afgørelser
- Overgang fra barn til voksen
- Visitation med fokus på borgerinddragelse

Vi har også gennemført en exit-undersøgelse blandt fratrådte medarbejdere. Her har de medarbejdere, som er fratrådt, fået et spørgeskema, hvor de har kunnet fortælle os, hvorfor de har valgt at sige deres stilling op. Vi har fået mange gode svar og idéer fra dem – som vi nu arbejder videre med. Det er både råd, som handler om faglighed, om kommunikation med jer, og om at skabe den gode arbejdsplads.

Et af jeres kritikpunkter har været, at I nogle gange bliver "fanget" i vores kommunale organisering. Det vil vi også gerne lave om på, og det har vi forpligtet os til.

Helt konkret har Skole- og dagtilbudsområdet og Social-og handicapområdet holdt workshop for medarbejderne med fokus på at sikre mere helhedsorienterede forløb for børn og unge i Egedal Kommune.

## Tema 4 – Tydelig og forståelig kommunikation

*Vi kommunikerer forståeligt og ligeværdigt, når I møder os i kommunen*

Vi sender en spørgeskemaundersøgelse ud til alle jer, som har en sag inden for handicapområdet. I spørgeskemaet sætter vi fokus på den kommunikation, I oplever i mødet med os "i kommunen".

Når vi har fået svar fra jer, vil vi bruge jeres oplevelser til at sætte endnu flere og mere konkrete mål, end dem I allerede har set i handleplanen. Alt sammen for at gøre mødet med jer endnu bedre. Vi gennemfører også et kursus i bedre borgerdialog for medarbejderne – for at klæde medarbejderne på til at kommunikere forståeligt og ligeværdigt med jer.

Vi glæder os til at fortsætte det konstruktive samarbejde. Endnu engang tak for jeres input, forslag og gode idéer, som vi nu hver dag arbejder benhårdt på at få omsat til praksis.

Velfærdsdirektør  
Søren Trier Høisgaard

Centerchef  
Tine Vesterby Sørensen