

Dokumentation for dialogmøde for handicapområdet

30.08.2021

Gruppe 1

Udfordringer:

- Fremkommelighed i nybyggeri og grønne områder
 - Handicapvenligt
 - Stenløsecenteret i Egedal by
- Spørg DH
- Sagsbehandler ser på økonomi før borgeren
- Personaleomsætninger
- Årlig revurdering
 - Føles som om, at man starter forfra
- Videnstab
- Fagprofessionelle møder på borgermøder
- Opbygge viden
- Drop skyttegravskrigen
- Sender afgørelser ud fredag
 - Man kan ikke stille spørgsmål hele weekenden, og gå og spekulere på det
- Kan man trække på forvaltningen ved godkendelse af boliger, så de er handicapvenlige?
- At man kun må få et køretøj, og at man selv skal vedligeholde en trappelift (lovgivning)
- At man skal redegøre for hjælp time for time når ens barn bor på botilbud

Løsninger:

- Giv mulighed for at besvare afgørelse i E-Boks
- Skriv et resume efter mødet
- Husk at der er forskel på hvad man har behov for som handicappet

Gruppe 2

Udfordringer:

- Boligerne er bygget som ungdomsboliger
 - De er uegnet og ikke indrettet til med hjælpemidler
- Beboerne skal selvbetale for vedligehold til brusekabiner og man kan ikke køre ind under bord
- Vand i boligen der ikke er tjekket af kommunen
- Stopskinne – nabo faldt – først lagt efter klage til beboerklage
- Folk (SOSU og sygeplejersker) på gulvet forsøger virkelig til at få det til at hænge sammen
 - Problemet er ledelsen
- Mistro til borgerne
- Ens synspunkter kommer ikke videre, det bliver ført til notat men ikke journalen
- Man skal føre sin kamp igen og igen (blandt andet fordi man hele tiden møder nye medarbejdere)

- Man straffes af ledelsen, fordi man forsøger at tage kampen, man mistænkeliggøre borgeren i skjulte notater (lovbrud). Man må ikke have dobbelt journal. Ikke engang en journalist kan få adgang
- Kriminel ledelse
- Stor udskiftning i ansatte
 - Mange unge
- Virker kvaliteten ift. at spare
- De kvalificerede søger videre
- Unge/ledelsen er ikke voksne nok til opgaven
 - Ledelsessvigt af medarbejdere
- Det er rædselsfuldt at ringe til kommunen
- På 2 år 50 fald på grund af at fliser ligger skævt. Borgeren har hjernepacemaker → fald → operation
- Boligselskabet overholder ikke pligt til at udbedre
- Kan ikke tilgå terrassen grundet manglende rampe
 - Bliver bedt om at børnene skal fikse det
- Man lægger kun rampe ved en dør
- Sagsbehandler, mødes ikke med forståelse og empati er en by i Rusland
- Manglende forståelse fra boligselskabet
 - Skældud
- Privat firmas medarbejdere ønsker ikke at komme til Egedal pga. af stemningen

Løsninger:

- At tjekke om boligerne er ældre- og/eller handicap-venlige
- At henvise til en helt anden bolig, som er handicapvenlig
- Hele lejligheden skal ommøbleres, køkken, bad, borde etc.
- Sikre, at lovkrav overholdes
- At holde boligselskabet ansvarlige for ejendommen
 - 10 mdr. uden cykelskur
- Besøge borgere og se hvordan livet er for os
- Tillid til borgeren

Gruppe 3

Voksen:

Udfordringer:

- Tilbageholder sagsoplysninger
- Selv være tovholder på sagsforløb
- Kassetænkning ved afgørelser – uden tanke for langtidskonsekvenser
- Manglende samarbejde mellem kommuner
- Ingen samarbejde mellem interne instanser
- Jo længere op det kommer i hierarkiet, jo dårligere bliver samarbejdet
- Uforskammet opførsel -> jura

- Der skrives i E-Boks -> men der kan ikke svares i E-Boks -> men via mail -> tungt forløb for alle parter
- Tilsidesættelse af gældende lovgivning
- Manipulation
- Vil ikke forholde sig til den kritik der kommer
- Manglende uafhængighed af borgerrådgiver
- Stor udskiftning af sagsbehandlere
- Manglende gennemsigtighed
 - I forhold til overlevering fra sagsbehandler til sagsbehandler
- Manglende information og inddragelse i sagsforløb
- Manglende kompetencer på området

Løsninger:

- Én indgang
- Fagkoordinator der hjælper igennem sagsforløb
- Uddannelse af sagsbehandlere
- Almen dannelse af jura/ledere
- Vilje til at se indad
- Borgere er mennesker – ikke regneark
- Ingen copy-paste af journaler/afgørelser
- Værdsætte de menige sagsbehandlere
- Betro sagsbehandlere beslutningskompetencer
- Begrunde hvorfor man ikke svarer inden for givne tidsfrister

Gruppe 4

Voksen:

Udfordringer:

- Overgang til voksen
 - Fik spørgsmålet ”er det nu nødvendigt?”
- Mangler fleksibilitet
 - Skal kunne klare sin behandling selv
- Dokumentationskrav til den unge voksne
- Sagsbehandler er mistroisk
- Alting tages op på ny
- Oplever at der spørges om den unge er blevet rask
- Skal selv finde det næste tilbud
- Skal selv gå i dialog
- Økonomi er ikke det eneste problem
- Udlicitering gør, at det opleves som ansvarsfraskrivelse
- Det bliver kompliceret/besværligt
- Manglende viden om mulighederne

- Kender ikke tilbud
- Oplever spild a tid
- Forældrene skal selv finde mulighederne
- Kendskab til trædestenene i et livsforløb
- Tilbudsportalen er svær at bruge, da det er tilbud til alle
- Konsulent som udelukkende ser, hvad der kan spares
- Kort svarfrist
- Styrke familien, har brug for samarbejde
- Rigtig mange sagsbehandlere (38)
- Har følt sig presset/truet til at acceptere det tilbud man får

Løsninger:

- Glidende overgang
 - Mellemgruppe hvor voksensagsbehandleren kommer på banen
 - Inkluderer begge sagsområder
- Se på løsningerne først, ikke penge først
- Agere på baggrund af sin faglighed
- Medarbejdere som vidensportal
- Vigtigt at blive taget alvorligt
- Forbedre sagsstyring og arkivering, så vi kan videregive sagen til næste rådgiver
- Ungegrupper for dem der selv kan, f.eks. om lørdagen
- Fritidstilbud til unge (voksne) handicappede

Gruppe 5

Udfordringer:

- Kompetence
 - Medarbejder CMS/CAY
 - Ledelsen har en gl. historik, og fører denne med videre, når de gamle ansatte lærer nye op. Dette gælder også for medarbejdere
- Afgørelse afventer en samlet afgørelse i stedet for løbende
 - Kan ikke få svar på hvornår sagen er færdig
- Sagsbehandling – behov – afgørelse -> udgangspunkt NEJ
- Ressourcer – forældre
 - Socialt samvær, forventning om man er det
 - Lovgivning
 - Sagsbehandling
- Forsvare sig i stedet for at blive mødt
- Stort skift i sagsbehandling
 - Får ikke besked
- Afgørelser modtages i E-Boks om fredagen/weekenderne
- Fastholdelse – beslutningskompetence. Sker på møder/visitation
- Overleveringsmøder – møder med visitator møder ikke børn/unge i øjenhøjde

Løsninger:

- Ansætte kompetente medarbejdere
 - Ny historik – uddannelse
- Gennemsigtighed på teammøder
- Notatpligten
 - Notere det der bliver sagt
 - Læse op på mødet – opfølgning
- Konkret individuel vurdering
 - Servicestandard ikke over loven
- Retorik-kurser
 - Ligeværdig dialog
- Kommunen se forældre/borgere som sparingspartnere
- Børne-, unge- og voksen-team

Gruppe 6

Udfordringer:

- Det opleves som en kamp at få en indsats, samt tilbud om hjælp
- Afslag på alt og så bevilliget det igen efter behandling i Ankestyrelsen
- Lang sagsbehandlingstid/der bliver ikke vendt tilbage på henvendelser.
- Kender ikke sagsbehandler, der er ikke kontakt
- Manglende information, gennemsigtighed og åbenhed i sagsbehandlingen + aftaler og plan for fremtiden
- Der bliver skåret i medudgifterne
- Manglende afholdelse af handleplansmøder og statusmøder
- Sagsbehandler kender ikke sagen, manglende dialog
- Manglende nærhed til borgere
- Skrivebordsafgørelse uden dialog
 - Udmelding lige op til weekend og helligdag
- Kan ikke genkende de oplysninger der står i sagerne
- Fagudtalelser bliver ikke anvendt i afgørelserne og hvis de gør, kan de ikke genkendes af modtager
- Sætter ind når det er for sent
 - Der er for lang ventetid
- Vanskeligt at definere rollen som forældre, når de er fyldt 18 år

Løsninger:

- Nærhed kan opnås ved hjemmebesøg
- Tilbage melding på afgørelser på en mandag
- Inddrag handicaprådet ved beslutninger
- Tidlig indsats
- Tydelig i den fremtidige plan og hvad er status på indsatsen
- Sagsbehandler lytter til borgere og pårørende og notere det efterfølgende
- Undersøger mulighederne evt. via andre fagfolk

- Tidsfrist for svar/tilbage melding fra kommunen

Gruppe 7 marianne

Udfordringer:

- Manglende kontinuitet/skiftende sagsbehandlere
- Man lytter ikke til fagekspertter (f.eks. Viso)
- Sagsbehandlere tænker mere på økonomi end borgere
- Sagsbehandlere mangler respekt/taler ned til /f.eks. invalidebil)
- Manglende samarbejde mellem afdeling/centre
- Mangler rådgivning, sparring, at sagsbehandleren kender loven
- Dårligt menneskesyn fra sagsbehandlere
- Mistro/mistillid til borgerne
- Ex. På ulovligheder (ændre betalingsfrist, lægeerklæringer)
- Ikke resultat af klage til borgervejleder
- Sagsmateriale/dokumentation forsvinder
- Svært at have sjælden eller psykisk diagnose
- Der arbejdes ikke med udvikling af den enkelte
 - År siden sidste handlingsplan (der følges ikke op på)
- Svar fra sagsbehandler "det har vi ikke tid til at se på"
- Holdt op med at søge hjælpemidler/køber selv
- Tilbagevisninger mm. Fra ankestyrelse følges ikke → ankestyrelsen behandler ikke alt
- Meget lange sagsbehandlingstider – oplever at der spekuleres i det
- "Vi tør ikke lægge ansvaret over til kommunen"

Løsninger:

- Kommunen som attraktiv arbejdsplads -> rekrutrede og fastholde dygtige medarbejdere
- Ændre kultur
- Udskifte medarbejdere
- Større faglighed og respekt for faglighed
- Én indgang – én sagsbehandler
- Tage læring fra sagerne fra ankestyrelsen
- Måling af medarbejdertilfredshed + interne mål
- Overholde frister + lovgivning
- Uvildig borgerrådgiver
- Handleplanen skal indeholde konkrete mål
- Fokus på helhedsorienterede løsninger frem for at borgerne deles op i centre og kasser

Gruppe 8

Udfordringer:

- Fastholdelse af sagsbehandlere
 - Kontinuitet i sagsbehandlingen

- Orientering om ændringer
- Samme historie man skal fortælle
- Dialog
 - Mere hjælp
 - Information om muligheder
- Forkorte paragraffer der henvises til ved afslag
- Lidelsen forsvinder (oplevelse fra sagsbehandler)
- Manglende forståelse for situationen
 - Hele familien
- Manglende vejledning om muligheder
- Svært at finde det rigtige skoletilbud
- VIS
 - Uafklarede sager
 - Lange sagsbehandlingsperioder
- Ingen tilbud i dagligdagen
- Store krav til pårørende/projektleder
- Barn til voksen
 - Informationer følger ikke med
 - Manglende plan
- Materiale til VIS
 - Svært at genkende eget barn
- Bruger ikke VISO
- Stigmatisering og manglende forståelse for psykisk handicap
- Dialog med pårørende f.eks. ifbm. Samarbejdsvanskeligheder
- Afgørelser
 - Uklare formuleringer
 - Mangler oversættelse man som pårørende forstår

Løsninger:

- Overholdelse af lovgivning
 - Også borgerrådgivning
- Bedre inddragelse af VISO ift. rådgivning og udredning
- DUKH
 - Bedre inddragelse
 - Bedre formidling af afgørelsen
 - Oversættelse
- Bedre internt samarbejde (kasser)
- Forebyggende indsatser (fokus)
 - At tage flere ting i opløbet
- Oplevelse af ikke at blive lyttet til som pårørende
- Oplevelsen af at være projektleder
- Pårørendepolitik
 - Skæve til andre kommuner
 - Konkretfolder

- Afbud i kommunen
- Opfølgning på dialogmøde og handleplan

Gruppe 9

Udfordringer:

- Kommunikation stopper når administration bliver konfronteret – f.eks. huslejestigninger
- Borgerrådgivningen svarer ikke
- For stramme kvalitetsstandarder
- At kommunen ikke følger loven
- Vi kommunikerer med jurister, ikke sagsbehandlere – magt/arrogance
- Borgerinddragelse er et fremmedord
- Vi kan ikke skifte jer ud
- En følelse af at der ikke passes rodenligt på beboere
- Mange vikarer = uerfarne
- Ikke adgang til dokumentationssystem – vikarer kan ikke se beboers aftaler
- Have tid til/prioriterer omsorgsopgaver
- Mange kontaktpersoner -> ingen har det overordnede ansvar

Løsninger:

- Se borgeren individuelt
- Lytte og handle
- Konstruktiv og ærlig kommunikation
- Skab tryghed
- Vend kulturen
 - Fjern forråelsen
- EKBA
 - Sørg for at det er et aktivitetstilbud
- Vikarer skal have adgang til systemet, så de kan dokumentere
- Én-to kontaktperson ordning fungerer
- Bedre kommunikation
- Et pårørende råd
 - Se os pårørende som en ressource i stedet for dem/os
 - Et samarbejde
 - Bruge den viden de pårørende har
- "Glatte sager"
 - Hurtig sagsbehandling – f.eks. hvorfor skal noget der ikke ændrer sig behandles gang på gang?
- At kommunen ikke bliver et større problem end selve situationen
- At borgmester osv. vil med

Gruppe 10

Udfordringer:

- For mange forskellige sagsbehandlere i CMS mange skift
- Der mangler koordination i kommunen mellem CMS og CAY
- Dårlig samarbejde med CAY
 - Omkring fleksjob
- Sagsbehandlere ved ofte ikke nok om det der problemet og misforstå ofte
- Der er meget ustabilitet omkring ens ydelser
- Der skal flere grupper af forskellige slags i Tofteparken til handicap
- Sagsbehandlere lytter ikke nok til det man kommer med som borger

Løsninger:

- Bedre belysning i Damgårdsparken når man skal i torsdags Klubben
- Sagsbehandlerne skal være bedre til at lytte og hører på hvad vi siger
- Gør mere som man gør i En Plan – så får vi mindre sagsbehandlere og mere målrettede tiltag
- Respekter at borgernes oplevelser er sande og til for at hjælp rådgiverne
- Flere faste medarbejdere på botilbud
- Flere nattevagter på botilbud

Gruppe 11

Udfordringer:

- Tilsidesættelse af lovgivning
 - Ankestyrelsen hjemsendte afgørelse
 - Eksempel vedr. fodtøj – f.eks. antal bevilligede sko – have sko til alle årstider og funktioner
- Mistillid til hvad borger fortæller og hvad borger kan selv
- Fornemmelse af at det man siger kan blive brugt imod dig
- Lægelig udtalelser bliver ikke fulgt – fornemmelse af at der bliver sat spørgsmålstejn ved deres oprigtighed
- Man skal kompenseres for sit handicap
 - Hvis man tænker med rehabiliterende tankegang, så kan man med en kompensering (udgift) spare på andre parametre, f.eks. hjemmehjælp -> selvhjulpenhed -> livskvalitet
- Åbenhed omkring sagsbehandlingen
 - Hvis der er mistillid til f.eks. lægelig udtalelse, skal det italesættes
 - Man trækker sig når man ikke involveres
 - Åben kommunikation er mangelvare

Løsninger:

- Formulering af mistillid åbent – sagsbehandler og borger imellem
- Åbenhed/gennemskuelighed
- Afgørelser er rodet
 - Ønsker mere simple formuleringer og simpel struktur

- Overskuelig fremsætning af sag og afgørelse
- Manglende refleksion over alle oplysninger man træffer afgørelsen ud fra

Gruppe 12

Udfordringer:

- Utryghed i overgang mellem børn og voksne
 - Der går lang tid mellem der kommer en status fra sagsbehandler
- Mere hjælp og rådgivning fra sagsbehandler ifbm. overgange
- Rekruttering og fastholdelse af medarbejdere på bosted
 - Mange vikarer giver utryghed blandt beboere og pårørende

Løsninger:

- Overblik/information om forskellige tilbud
 - Mere fokus på rådgivning fra sagsbehandler
- Afgørelser på mandage og ikke fredage
- Styrke fokus på overgange mellem barn og voksen

Udfordringer:

- Mange forskellige sagsbehandlere
 - Man starter forfra hver gang
 - Der skal sendes nye papirer hver gang
 - Giver utryghed ift. Om der er fremdrift i sagen
 - Manglende handleplaner
- Oplevelse af sagsbehandler der ikke sætter sig ind i problemerne, men træffer "skrivebordsbeslutninger"
- Bøvlet sagsgang ift. bestilling af "sygepleje artikel"/hjælpemiddel som bruges i dagligdagen
- Sygdom forsvinder ikke, så hvorfor genbehandling af sagen
 - Revisitation
 - Man skal kæmpe hver gang
- "Psykiske fredagsbrev" = hele weekenden ødelagt
 - Opleves som psykisk terror
 - Send breve mandag så man kan træffe en sagsbehandler og spørge ind til afgørelse
 - Finde sigende overskrift på brevene som fremgår i E-Boks
- Vigtige breve sendes til værge, dette sker ikke nu

Gruppe 13

Udfordringer:

- Når man kommer fra børneområdet og til voksenområdet er der ingen kommunikation
- Man skal selv sørge for at ringe og sige til
 - Fe.sk. før 18 eller andet
- Skal selv være projektleder
- Alt slutter ved 18 års alderen
 - F.eks. TA

- Når man henvender sig til sagsbehandler, så får man intet svar
 - Er man blevet glemt?
- Hvis man skifter sagsbehandler, så er der en periode uden sagsbehandler og man får ikke besked
- At børnesagsbehandler ikke klæder voksensagsbehandler godt nok på
 - Muligheder i voksenregi
- Den måde der bliver talt til os på
 - Vi er ikke idioter
 - Mistænkelig sjovt
- Sagsbehandler skal ikke tilsidesætte ekspertviden
 - Skal ikke mistænkeliggøre rapport/udredninger
- Merudgifter – loft (lovbestemt)
- Når man som borger kommer, så har man selv forsøgt alt
- Ingen forsikring? For at man er sårbar
- Tør ikke at fortælle, når det går skidt
- Fejl i sagsbehandling
 - F.eks. ved afgørelser
- Sjældne sygdomme
 - Sagsbehandler undersøger ikke nærmere selv
- Sagsbehandler har ikke nok viden/overfladisk viden som bliver ekspertviden
- "Din datter er så velfungerende"-attitude
 - Ødelægger det velfungerende
 - Rammerne omkring mig
- Bedre vidne tilgang
- Hvordan kommer man ind i systemet?

Løsninger:

- I stedet for v/ 18 års skift, så f.eks. skift ved 14-15 år
 - Glidende overgang
 - Ændring af lovgivning
- Makkerpar
 - Voksen – børne-sagsbehandler i en glidende overgang
- Flere fagligheder omkring hver enkelt borger
 - Tids nok
- Psykisk sårbare unge -> 1plan
- Vise de forskellige veje ind til hjælp
- Fysisk handicap – psykisk handicap
 - Husk at hver person er forskellig
- Hjemmebesøg
- Helhedsbillede i stedet for forskellige diagnosekasser
- Mentor til nyansatte
- Tale med ansatte når de søger væk
- Personalemix
 - Unge + erfarne

- Hvordan møder man en borger
 - Autisme