



31-05-2017

Sagsnr.  
2017-0224640

Dokumentnr.  
2017-0224640-2

Sagsbehandler  
Naja Kongsted Olsen

## Bilag 2: Beskrivelse af de seks spor

Bilaget er en uddybning af de seks spor, som er præsenteret i indstillingen.

### *Spør 1: Grundigt serviceeftersyn af omorganiseringen*

Formålet med serviceeftersynet er at følge op på de fokuspunkter, der indgik i det oprindelige organisationsprojekt ift.:

- Fast sagsbehandler
- Helhedsorienteret og proaktiv sagsbehandling
- Stærk handicapfaglig viden hos sagsbehandlerne
- Styrket rådgivning
- Ligeværdig dialog
- Stort fokus på inddragelse af brugere og pårørende ift. udviklingen af Borgercenter Handicap.

Formålet med serviceeftersynet er at give en status på omorganiseringen – herunder i hvor høj grad Borgercenter Handicap har håndteret de udfordringer, som blev skitseret i organisationsanalysen fra 2014. I forlængelse heraf skal eftersynet komme med konkrete forslag inden for de områder, hvor yderligere implementering er nødvendig for at kunne indfri de ønskede mål.

### *Spør 2: Indsats for bedre læringskultur*

Læringssporet skal sikre, at Borgercenter Handicap fremover arbejder mere proaktivt med at styrke borgermødet og imødegå klager.

Sporet har fokus på følgende to hovedelementer:

#### **1. Læringskultur ift. klager og kritik:**

Hvordan får vi en kultur, hvor vi mere systematisk bruger feedback bl.a. fra klager og udmeldt utilfredshed fra brugere, pårørende mv. til at kvalificere vores sagsbehandling og kommunikation og dermed styrke samarbejdet med borgerne? Hvordan bruger vi klager i endnu højere grad til læring, der kan forbedre vores sagsbehandling og borgerservice?

#### **2. Læring fra fejl eller forkert praksis i sagsbehandlingen:**

Hvordan sikrer vi, at tilbagemeldinger om fejl eller forkert praksis i vores sagsbehandling (fra bl.a. Ankestyrelsessager og Borgerrådgiversager) varigt bliver omsat til ændret praksis - ikke bare i den enkelte sag men generelt.

De to workshops, der har været afholdt i maj 2017 har haft fokus på:

- Styrket borgerdialog
- Klager som kilde til læring
- Sikring af faglig refleksion i det daglige
- Monitorering og forebyggelse af klager
- Ensrettet registreringspraksis

*Spør 3: Handleplan for bedre arbejdsmiljø*

Sporet skal bidrage til øget trivsel, styrket arbejdsmiljø samt øget fastholdelse af medarbejdere. Forventningen til indsatsen er en styrket trivsel, en reduktion i personaleomsætningen, samt at de identificerede udfordringer er løst eller, at der er en klar plan herfor.

Herudover er der en forventning til, at arbejdsmiljøet i Borgercenter Handicap bliver bedre i takt med, at de øvrige indsatser/spor implementeres. Det forventes også, at tildelingen af 10 ekstra sagsbehandlere vil hjælpe i forhold til det aktuelle arbejdspress og dermed være med til at øge trivslen.

*Spør 4: Løsning af aktuelle sagsbehandlingsudfordringer*

Foruden løsning af de aktuelle sagsbehandlingsudfordringer er formålet med sporet at styrke sagsgangene i Borgercenter Handicap og i forlængelse heraf etablere proaktiv styring, så bunker ikke opstår.

*Spør 5: Ledelsesunderstøttelse*

Formålet med sporet er overordnet at sikre, at ledelsen i BCH får den fornødne ledelsesunderstøttelse samt anvender den aktivt.

*Spør 6: Økonomisk understøttelse*

Socialforvaltningen oplever ligesom på landsplan en stigning i antallet af borgere med Handicap. Det har bl.a. betydet, at Borgercenter Handicap har haft store budgetmæssige udfordringer i de foregående år. Derfor har forvaltningen valgt at igangsætte et økonomisk spor, som skal understøtte økonomistyringen.