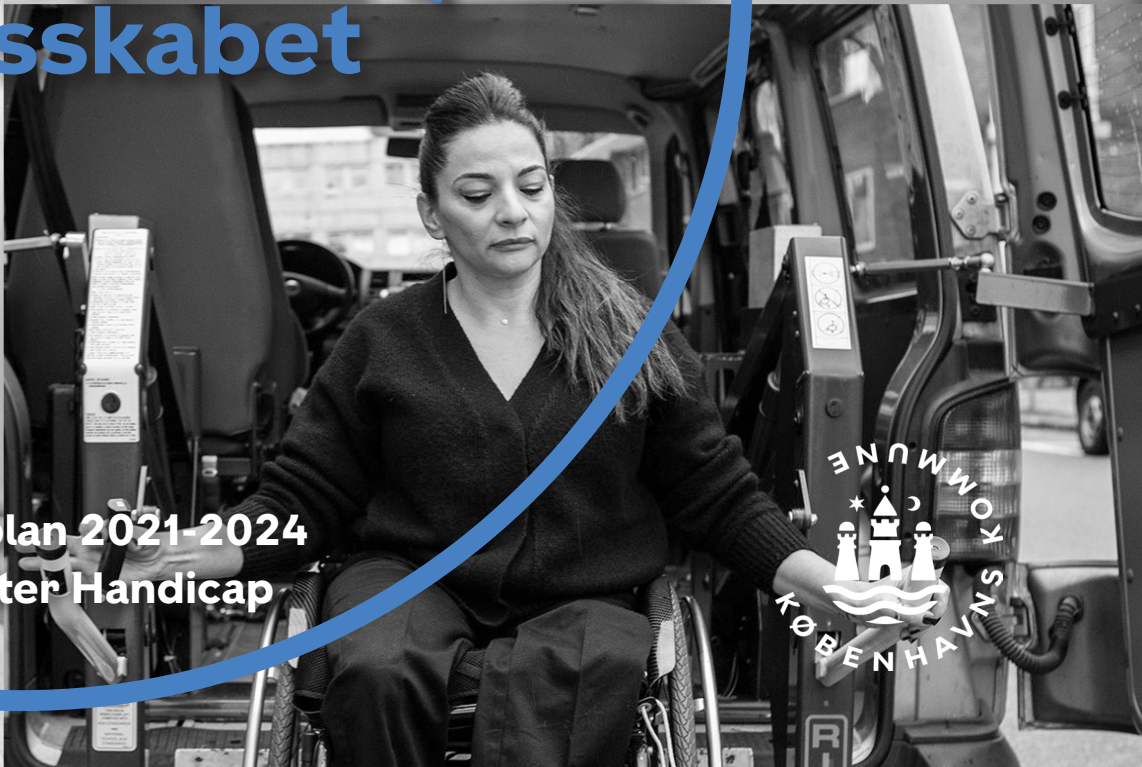




Et godt liv med deltagelse i fællesskabet



Omstillingsplan 2021-2024
Borgercenter Handicap



Indhold

Et godt liv med deltagelse i fællesskabet	3
Vores mål for den faglige og økonomiske omstilling	3
Vi bygger ovenpå	3
Det faglige udgangspunkt	4
Læsevejledning	4
Omstillingsplanens spor	5
Goddag, hvem er du: Styrket servicekultur og god borgerdialog	5
Større fleksibilitet	5
Mere inddragelse	5
Livet er ikke snorlige: Overgange, fællesskaber og selvstændighed	7
Flere tidlige forebyggende og netværksbaserede indsatser	7
Unge (og deres forældre) skal støttes i overgangen til voksenlivet	7
Fokus på skole, uddannelse og beskæftigelse	7
Deltagelse i fællesskaber med inddragelse af civilsamfundet	8
De rette tilbud: Bo- og dagtilbud	10
De rette institutioner og botilbud	10
De rette dagtilbud	10
De rette faglige kompetencer i vores tilbud	10
Mere åbne institutioner, bo- og dagtilbud	11
Ønskescenarier	13
Implementeringsstrategi og involvering	14
Bilag A. Gevinstrealisering og investeringer	17
Bilag B. Vilårsrammen	20

Borgercenter Handicap
Socialforvaltningen
Københavns Kommune
April 2021
Foto: Colourbox/Lars Engelgaard

Et godt liv med deltagelse i fællesskabet

Københavnere med handicap skal i videst mulig udstrækning kunne leve et godt og selvstændigt liv med høj livskvalitet. Det er derfor Borgercenter Handicaps kerneopgave er at understøtte og skabe forudsætninger for, at københavnere med handicap trives og kan udfolde deres potentiale og ønsker for livet. Bl.a. gennem deltagelse i fællesskaber og mestring af eget liv.

Formålet med denne omstillingsplan er at skabe en klar retning for Borgercenter Handicaps arbejde, der forener vores faglige ambitioner og indsatser med de rammevilkår, som handicapområdet er underlagt. Herunder økonomiske rammevilkår. På den måde kan vi løse kerneopgaven bedst muligt. Derfor vil omstillingsplanen også danne en faglig, strategisk ramme for budgetforslag til de kommende års budgetforhandlinger. Planen skitserer udelukkende det overordnede grundlag for det videre arbejde og kan derfor ikke stå alene. Omstillingsplanen vil senere blive udmøntet i en handleplan, der vil konkretisere udvalgte tilbud, indsatser og ydelser på handicapområdet de næste fire år. Det er ikke alle københavnere med handicap, som vil opleve at blive berørt af omstillingen.

Vi kalder omstillingen "Et godt liv med deltagelse i fællesskabet". Det gør vi for at sætte fokus på, at borgercentrets fremtidige indsatser skal bidrage til, at flere københavnere med handicap får mulighed for

at deltage i samfundet på lige fod med alle andre. Det gælder uanset, om handicappet er fysisk eller psykisk, og om det er livsvarigt eller afgrænset til en periode. Det er et vigtigt element i alle menneskers liv at være en del af og bidrage til fællesskabet.

Som kommune kan vi skabe interne fællesskaber blandt borgere i bo- og dagtilbud mv. Vi kan dog ikke erstatte almensamfundets fællesskaber, hvor mennesker med handicap i højere grad kan inkluderes i samfundet. Som kommune er vi derfor afhængige af, at pårørende, civilsamfund, virksomheder og københavnere bidrager til nye løsninger, så vi i fællesskab sikrer, at mennesker med handicap kan deltage i samfundet i bredeste forstand. Vi skal medvirke til, at det sker.

Vores mål for den faglige og økonomiske omstilling

Med omstillingsplanen har vi sat os som mål, at københavnere med handicap:

- Får et godt, selvstændigt og aktivt liv. Det sker gennem tidlige forbyggende indsatser med større adgang til at deltage i sociale fællesskaber.
- Får tilbudt attraktive og fleksible tilbud, der stemmer overens med deres aktuelle og fremtidige behov for et selvhjulpent og værdigt liv.
- Får en god serviceoplevelse og dialog i samarbejdet med Borgercenter Handicap.

Målene skal samtidig bidrage til, at efterspørgslen på mere omkostningstunge indsatser reduceres, så økonomien på handicapområdet kommer i bedre balance.

Vi bygger ovenpå

De løsninger, som den faglige og økonomiske omstilling skal bidrage til, kalder vi for bæredygtige løsninger. Det gør vi, fordi omstillingen af handicapområdet både skal tilgodese nuværende og fremtidige behov for et godt liv for alle. Det starter med tidlige, forebyggende og rettidige indsatser, der skal øge den enkeltes trivsel og muligheder for at udvikle selvstændighed. Det er løsninger, som vi allerede har gode erfaringer med at udvikle, og dem bevarer vi. Fx indsatserne i vores familiehus og vores rådgivningstilbud i Suhmsgade. Samtidig skal vores erfaringer og nye viden bidrage til, at vi kan udvikle flere af den slags tilbud, der i højere grad tilgodeser den enkeltes behov og øger den enkeltes muligheder for et godt liv. Det gør vi bl.a. ved at inkludere de ressourcer og den mangfoldighed, som mennesker med handicap kan bidrage med igennem hele livet.

Spor i omstillingsplanen

Omstillingsplanen indeholder tre spor, der skal bidrage til, at vi kan opfylde målene og forbedre servicen til borgerne. De tre spor er:

Goddag, hvem er du

Styrket servicekultur og god borgerdialog.

Livet er ikke snorlige

Overgange, fællesskaber og selvstændighed.

De rette tilbud til borgeren

Bo- og dagtilbud.

Det faglige udgangspunkt

Vi har ambitioner om at udvikle en fælles faglig tilgang som grundlag for indsatserne i de tre spor. Med udgangspunkt i rehabilitering skal den fælles faglige tilgang:

- Øge fokus på at sætte borgernes ressourcer og potentialer i spil.
- Udvide brug af viden og metoder, der skal øge borgernes trivsel og muligheder for et godt og mere selvstændigt liv.
- Bidrage til at indsatserne koordineres og tilrettelægges, så borgeren får en mere sammenhængende støtte, der kan udvikle og fastholde deres selvstændighed.

Den fælles faglige tilgang skal desuden tage afsæt i den viden, vi har om vores målgruppe,

og vores arbejde skal altid tage afsæt i den enkeltes behov, ønsker, drømme, motivation og muligheder for at kunne udvikle sig.

Vi ved, at københavnere med handicap udgør en stor og mangfoldig målgruppe. Ca. 21.500 mennesker med meget forskellige handicap og behov modtager en indsats i Socialforvaltningen. Det er fx mennesker, der med den rette rådgivning, socialpædagogiske støtte eller de nødvendige hjælpemidler, kan opnå fuld inklusion i samfundets fællesskaber. Andre har brug for livslange og vidtgående støtteforanstaltninger, hvor der tages udgangspunkt i en mere habiliterende tilgang – i et dag- eller botilbud for voksne med handicap eller andet for at få en øget livskvalitet og blive mere selvhjulpne. Vi ved også, at antallet af københavnere med handicap er stigende. Det medfører et øget behov for støtte fra Borgercenter Handicap, der er præget af de seneste års besparelser og stramme økonomiske ramme.

Der er derfor brug for at skabe mere holdbare og langsigtede løsninger. En række af omstillingsplanens ambitioner kan bedst omsættes med investeringer, der giver de nødvendige ressourcer til at udvikle kvaliteten og reducere risikoen for serviceforringelser.

Læsevejledning

I det følgende beskrives sporene i Borgercenter Handicaps faglige og økonomiske omstillingsplan for de kommende fire år. Under de enkelte spor i dokumentet beskrives hvilke indsatser, der vil kunne realiseres inden for den økonomiske ramme, og hvilke der forudsætter en investering i de indsatser, der skal føre til opnåelsen af de beskrevne gevinster.

Omstillingsplanens spor

Goddag, hvem er du: Styrket servicekultur og god borgerdialog

Vi skal altid have fokus på den gode dialog og en høj servicekultur, da det er en forudsætning for et godt og tillidsfuldt samarbejde mellem borgeren og os. En stærk servicekultur og god dialog skaber tillid og danner grobunden for, at vi i fællesskab kan finde frem til holdbare løsninger. Det bidrager til at skabe tilfredshed. Gennem dialogen kan vi også forebygge klager og udvide vores læring på baggrund af det, der står i klagerne. Derudover er det vigtigt, at vi løbende evaluerer og styrker vores skriftlige og mundtlige kommunikation, så vi sikrer, at den er tydelig, forståelig og målrettet den eller de personer, som vi henvender os til. Her vil vi bruge vores erfaringer med Styrket Borgerkontakt og dialogmetoder, som vi har udviklet. Metoderne er alle tilpasset mennesker med handicap i forhold til deres alder og funktionsniveau, der sikrer dem en stemme i samarbejdet. Vi skal også have fokus på den interne arbejdspladskultur og centrenes interne forudsætninger og rammer for en god servicekultur. Det handler fx om lavt sygefravær og personaleomsætning, om stærke arbejdsfællesskaber ift. opgaver på tværs af centret, forvaltningerne og eksterne parter – og om medarbejdernes faglige kompetencer.

Større fleksibilitet

Et øget brug af digitale løsninger kan bidrage til at skabe mere fleksibilitet og understøtte nogle borgers oplevelse af god dialog og høj servicekultur. Samtidig kan digitale løsninger imødekomme be-

hovet for støtte med færre personaleressourcer. Det kan fx være i form af digitale borgermøder og flere digitale selvbetjeningsløsninger.

Mere inddragelse

Vi skal styrke inddragelsen af borgere med handicap. Vi har hidtil begrænsede erfaringer med større involverende processer. Men vi vil bygge videre på de positive erfaringer, som vi har fået, og fortsætte arbejdet med borgerinddragelse.



Gevinster

- Bedre borgerdialog med let og forståelig kommunikation med råd og vejledning om muligheder for hjælp. Herunder lettere adgang til information og selvbetjening.
- Københavnerne med handicap vil opleve, at deres sagsbehandler inddrager og støtter dem bedst muligt, og at borgercentrets tilbud er tilgængelige.
- Flere københavnerne med handicap oplever hurtig afklaring, kontinuitet og rettidighed i sagsbehandlingen.

Konkrete tiltag inden for rammen

- Udvikle Borgercenter Handicaps rådgivning og vejledning om muligheder for støtte
- Udbredelse af dialogmetoder inden for eksisterende udviklingsinitiativer. Fx via voksenlivssamtaler, visualiseringsredskaber og Medborgerskabsfortællingen.
- Afdække mulighederne for at anvende alternative mødeformer. Fx digitale møder.
- Styrke brugen af eksisterende redskaber som Minifokus og evaluering af borgermøder.

Konkrete tiltag der kan fremme sporet: Goddag, hvem er du

Hvis der tilføres investeringsmidler, kan vi:

- Udvikle og styrke brugen af digitale løsninger, så det fx bliver lettere for borgeren at søge viden digitalt og udarbejde digitale ansøgninger på selvvalgte tidspunkter.
- Styrke arbejdet med borgerinvolvering i udviklingen af nye indsatser for børn, unge og voksne med handicap og i de konkrete sagsforløb.

Livet er ikke snorlige: Overgange, fællesskaber og selvstændighed

Livet er ikke snorlige – og for nogle københavnere med handicap er overgange i livet særligt vanskelige. Gode relationer og deltagelse i fællesskaber kan gøre det lettere at håndtere livets overgange og øge den enkeltes livskvalitet og selvstændighed. Borgercenter Handicap vil tilbyde flere indsatser, der understøtter det.

Flere tidlige forebyggende og netværksbaserede indsatser

Familiens netværk udgør et potentielt positivt fællesskab for barnet, den unge eller den voksne med handicap. Vi har i de senere år arbejdet målrettet på at hjælpe familier til at mestre hverdagen med et barn eller en ung med handicap i hjemmet. Det har vi bl.a. gjort via lettere adgang til råd og vejledning samt tilbud om hjemmebaserede indsatser og familiebehandling. Det har bidraget til mere velfungerende børn og familier, færre anbringelser og en bedre kontakt mellem barn og forældre ved anbringelser. Vi vil derfor styrke inddragelsen af familiens netværk i udviklingen af mere langsigtede løsninger. Det kan reducere behovet for støtte og dermed også reducere forvaltningens udgifter.

De gode erfaringer fra borgercentrets børneområde vil vi også bruge på voksenområdet. Generelt oplever voksne med handicap i lavere grad end andre, at de har indflydelse på eget liv, og de efterspørger større fleksibilitet og frihed i hjælpen. Vi

skal derfor kunne tilbyde mere fleksible løsninger, – hele vejen rundt om den enkeltes behov. Vi skal mindske, eller i nogle tilfælde forebygge, behovet for mere omfattende støtte. Det kan fx være kortvarige samtaleforløb eller træning i et midlertidigt botilbud.

Indsatserne skal tage afsæt i den enkeltes behov og ressourcer. Som et eksempel kan der udvikles nye fleksible bostøtteformer med mere intensiv støtte til mennesker med handicap, som flytter i egen bolig. Det kan skabe tryghed omkring indflytningen og på sigt reducere behovet for mere omfattende hjælp. Det kan igen være med til at sikre, at livet i boligen også på langt sigt bliver trygt og godt.

Unge skal støttes i overgangen til voksenlivet

For børn og unge med handicap og deres forældre er overgangen fra barn til voksen særlig sårbar. Vi tilbyder derfor informationsmøder om muligheder i voksenlivet og specifik rådgivning gennem voksenlivssamtaler, når de unge fylder 16 og 17 år. Vi har også gode erfaringer med fremskudt sagsbehandling på døgntilbuddene, som bidrager til at sikre en tæt opfølgingsindsats. Der er imidlertid et stort behov for, at vi styrker kvaliteten i dialogen med de unge og deres familier så tidligt som muligt, så vi sikrer størst mulig kontinuitet i forløbet fra barn til voksen gennem sammenhængende og helhedsorienterede indsatser. En helt særlig problemstil-

ling er, at lovgivningen og de faglige metoder for hhv. børn og voksne med handicap er væsentligt forskellige. Overgangen ved det fyldte 18. år opleves derfor ofte som meget brat for den unge og forældrene. Vi har derfor en ambition om at gøre overgangen mere smidig ved hjælp af et målrettet arbejde, der tager udgangspunkt i en fælles faglig tilgang, som bl.a. skal øge fokus på koordinering, inddragelse og fælles mål med indsatsen, som der løbende skal følges op.

Vi vil også udvikle nye initiativer, der tidligt støtter de unge til et liv med mere trivsel og selvstændighed, herunder støtte dem i at afklare egne behov og ønsker for fremtiden. Samtidig vil vi tilbyde forældrene støtte, så de fortsat kan hjælpe den unge. Forberedelsen af en god overgang til voksenlivet kan være afgørende for, om de unge udvikler problematikker i tilknytning til deres handicap, fx skolefravær, angst eller misbrug.

Fokus på skole, uddannelse og beskæftigelse

Skolegang og fritidsjob, samt det at have gennemført en ungdomsuddannelse, er for en stor del af de mennesker med handicap, som modtager støtte i borgercentret, vigtige parametre for at komme godt i gang med voksenlivet. Børn og unge med handicap (særligt for dem med autisme) har generelt et højere skolefravær end andre, da de ofte trives dårligere i skolen. Skolevægring medfører

bl.a., at det er sværere for denne gruppe at tage en ungdomsuddannelse. Vi vil arbejde på at skabe mere viden om skolevægning med fokus på inklusion af især børn og unge med autisme. Herved kan vi udvikle målrettede og skræddersyede indsatser og nye metoder i samarbejde med andre forvaltninger. Det skal sikre, at vores indsatser har den ønskede effekt på det enkelte barns skolevægningproblematik, og at indsatsen er økonomisk bæredygtig. Derudover vil vi samarbejde aktivt omkring særligt tilrettelagte ungdomsuddannelsesforløb (STU), som understøtter, at flere unge med handicap får en ungdomsuddannelse, og at nogle af dem kommer i støttet eller ordinær beskæftigelse.

Samtidig vil vi arbejde for flere særlige beskæftigelsesordninger og nedbryde samfundsmæssige barrierer for, at borgere med handicap kan komme i uddannelse og beskæftigelse.

Deltagelse i fællesskaber med inddragelse af civilsamfundet

Vi vil understøtte, at børn, unge og voksne med handicap kan deltage i og bidrage til fællesskaber via fritidsaktiviteter. Det kan både være af fysisk og digital karakter. Vi skal gøre dette i fællesskab med børnene, de unge og de voksne selv, men også med forældre, pårørende og civilsamfundet. Herunder frivillige tiltag, handicaporganisationer osv.



Et samarbejde skaber de bedste og mest langsigtede løsninger. Ved at deltage i og bidrage til fællesskaber kan mennesker etablere venskaber i forskellige sociale sammenhænge, der kan øge deres trivsel og fungere som et værn mod ensomhed. Det kan også mindske behovet for fx socialpædagogisk støtte og dagtilbud, ligesom det kan fungere som et led i at komme i uddannelse og forskellige former for beskæftigelse.

Alt i alt kan det skabe positive gevinster for både den enkelte og samfundet generelt, men det forudsætter, at der investeres tid og ressourcer.

Gevinster

- Flere københavnere med handicap gennemfører skole- og uddannelsesforløb og kommer i en form for beskæftigelse.
- Københavnerne med handicap får mulighed for at deltage i (digitale/fysiske) fællesskaber i almensamfundet.
- Øget livskvalitet og et mere selvstændigt liv pga. en mere fokuseret og fleksibel indsats. Blandt andet ved brug af velfærdsteknologiske løsninger.

Konkrete tiltag inden for rammen

- Udbrede erfaringer med at inddrage borgernes/familiens netværk, da det kan skabe mere holdbare løsninger for familien og reducere behovet for støtte.
- Øge fokus endnu mere på at støtte unge og deres forældre i at håndtere den unges overgang til voksenlivet. Fx ved at kortlægge kendetegn på og omfanget af skolevægning, samarbejdsflader samt virksomme socialfaglige metoder og indsatser.
- Tilbyde flere tidlige forebyggende indsatser, der øger borgerens trivsel og selvstændighed og mindsker støttebehovet. Det kan fx ske ved en udvidelse af eksisterende, intensive, individuelle eller gruppebaserede forløb.
- Øge fokus på initiativer, der kan få unge og voksne med handicap i beskæftigelse, fx Jobmatch og TeamOP samt samarbejdet med KlapJob.

Konkrete tiltag der kan fremme sporet: Livet er ikke snorlige

Hvis der tilføres investeringsmidler, kan vi:

- Opskalere og omstille til mere fleksible former for bostøtte, der bl.a. understøtter overgange i borgernes liv ved hjælp af forebyggende og helhedsorienterede indsatser. Fx en opskalering af flyttekoordinatorfunktionen, der understøtter borgeres indflytning i egen bolig.
- Udvikle nye metoder for, hvordan vi kan bruge en rehabiliterende tilgang i støtten til borgerne. Fx ved at tilbyde flere intensive, individuelle eller gruppebaserede forløb, hvor borgerne får mulighed for at spejle sig i hinandens liv, udfordringer og løsninger.
- Skabe brobygning til fællesskaber i almensamfundet ved at styrke samarbejdet med frivillige foreninger og klubber.
- Styrke samarbejdet med eksterne aktører omkring beskæftigelsesindsatsen, der skal skabe mere ordinær beskæftigelse for københavnere med handicap.

De rette tilbud: Bo- og dagtilbud

Vi skal have attraktive og fleksible tilbud, der imødekommer målgruppens behov, og som understøtter et værdigt og selvstændigt liv. Det kræver langtidsplanlægning og optimering af kapaciteten.

De rette institutioner og botilbud

Københavnere med handicap kan risikere at vente længe på et botilbud, fordi der ikke er tilstrækkelig kapacitet eller det rette tilbud, som passer til deres behov. Vi skal derfor gøre tilbuddene mere fleksible, så vi kan imødekomme, at borgerne kan have meget forskellige behov.

Tilbuddene skal også kunne tage højde for, at borgernes behov ændrer sig over tid. Vi skal derfor være bedre til hurtigt at kunne justere i de faglige kompetencer, fx ved at trække på mere specialiserede kompetencer på tværs af Borgercenter Handicap. Ud over at den pædagogiske og sundhedsfaglige indsats i højere grad skal matche borgernes behov, skal vi også sikre, at vi har den tilstrækkelige kapacitet i antallet af pladser. Vi vil derved skabe en bedre balance imellem, hvornår vi anvender egne botilbud, og hvornår vi køber botilbudspladser af andre kommuner, private leverandører eller regioner.

En omstilling med et fagligt løft inden for botilbudsområdet vil tage tid og kræver en langsigtet

prioritering. Hvis der tilføres flere ressourcer til kompetenceudvikling af medarbejdere, til ansættelse af nye faggrupper og ændringer af de fysiske rammer mv., kan det medføre, at nogle borgers funktionsevne bedre fastholdes eller udvikles, og at støttebehovet for nogle borgere på sigt vil blive mindsket. Det kan betyde, at behovet for at tilkøbe pladser reduceres, hvilket vil styrke forvaltningens økonomi.

De rette dagtilbud

Vi ønsker også at skærpe udviklingen af beskæftigelsesområdet samt aktivitets- og samværstilbudsområdet væsentligt i de kommende år, så kapaciteten svarer til efterspørgslen. Vi vil lave en mere individuel vurdering af den enkelte borgers behov for dagtilbud. For de borgere, der ikke profiterer af de typiske tilbud, vil vi i stedet skabe tiltag og aktiviteter på botilbuddene, som er tilpasset den enkelte borger. Det skal bidrage til at øge borgernes livsglæde og trivsel. Samtidig kan det skabe en mere effektiv udnyttelse af kapaciteten på dagtilbudsområdet og i nogle tilfælde reducere udgifterne til transport. Endelig skal vi afsøge muligheden for, at borgere som er i stand til det, får mulighed for at kunne deltage i almindelige fritidsaktiviteter i civilsamfundet med tilknyttet støtte. Enten som supplement til eller som delvis erstatning for et dagtilbud.

De rette faglige kompetencer i vores tilbud

Vi skal sikre, at børn, unge og voksne med handicap, som har brug for omfattende og længerevarende tilbud, får et sundt, godt og trygt liv sammen med andre.

Vi ved, at målgruppen af københavnere med handicap har ændret sig, fx er hyppigheden af cerebral parese hos tidligt fødte børn faldet, og der fødes færre børn med Downs Syndrom. Vi ved også, at der er sket en stor stigning i antallet af mennesker med autismespektrumforstyrrelse, og at mennesker med udviklingshæmning lever længere og får flere aldersrelaterede lidelser. Ændringerne i målgruppen stiller nye krav til medarbejdernes kompetencer og den faglige sammensætning på vores institutioner og botilbud. Det betyder, at der er behov for at udvikle nye socialpædagogiske kompetencer, og at der skal ansættes flere med sundhedsfaglige kompetencer. Der er også brug for en løbende investering i velfærdsteknologiske løsninger, som særligt unge med handicap efterspørger og ofte anvender med stor selvfølgelighed. Samtidig kan udviklingen af flere praksisbaserede metoder (fx til borgere med et lavt kognitivt funktionsniveau) bidrage til, at borgerne bliver mere selvstændige.

Vi vil styrke vores fælles faglige tilgang med rehabilitering, både i vores institutioner for børn og i

vores dag- og botilbud for voksne. Det skal øge den enkeltes muligheder for et mere selvstændigt liv, mindske behovet for mere omfattende og længerevarende indsatser samt reducere udgifterne. Samtidig kan investeringer i styrket faglighed og bedre normeringer være med til at nedbringe antallet af arbejdsskader, sygefravær og udskiftning af ledere og medarbejderne. Samtidig kan det gøre vores egne tilbud mere attraktive for borgerne end dyrere fritvalgstilbud.

Borgercentret kan altså blive en mere attraktiv arbejdsplads og få lettere ved at rekruttere og fastholde dygtige medarbejdere. Det kan være afgørende for, at borgerne får den rette hjælp og støtte. Det vil samtidig bidrage til, at de politiske mål og ambitioner kan indfries. Det kan samlet set muliggøre en omprioritering af midler i borgercentret.

Mere åbne institutioner, bo- og dagtilbud

Vi skal understøtte, at børn, unge og voksne i vores institutioner samt bo- og dagtilbud indgår i relationer og netværk gennem socialt samvær med hinanden. Samtidig kan vi åbne institutioner, bo- og dagtilbud mere op, så venskabsforeninger, frivilli-

ge, forældre og pårørende inviteres til at blive en større del af livet på stederne. Samarbejdet med og inddragelsen af pårørende, frivillige m.fl. kan være et vigtigt supplement til vores arbejde, der har til hensigt at styrke den enkeltes relationer.



Gevinster

- Københavnerne med handicap med behov for et specialiseret botilbud får hurtigere tilbudt et relevant botilbud.
- Effektivisering af anvendelsen af kapaciteten og færre udgifter til køb af pladser.
- Mere tryghed og sundhed på botilbud gennem systematisk viden og metodeudvikling.
- Mere fleksible dagtilbud, der kan tilgodese forskellige behov og øge trivlsen.

Konkrete tiltag inden for rammen

- Tilvejebringe pladser, der i større omfang tilgodeser udviklingen i målgruppen og behovet hos mennesker med handicap for botilbud inden for de nuværende fysiske rammer og inden for den aktuelle anlægsramme.
- Omprioritere ressourcer til analyse og bedre planlægning af visitationsprocessen og udvikling af beskæftigelsestilbud samt aktivitets- og samværstilbud.
- Sikre en mere effektiv visitations- og matchningspraksis. Fx gennem tilpasning af den eksisterende visitationsenhed, visitationsprocesser og styringsredskaber.
- Igangsætte flere udviklende fællesskaber i hverdagen på vores institutioner, bo- og dagtilbud. Fx ved at åbne op for mere samarbejde med lokalsamfundet.
- En styrket lokal indsats i formidlingen af botilbuddenes faglige indhold, så de giver et godt og retvisende indtryk af bo- og dagtilbud i Borgercenter Handicap.

Konkrete tiltag der kan fremme sporet: Det rette tilbud

Hvis der tilføres investeringsmidler, kan vi omstille tilbud, så de matcher udviklingen i målgruppen ved:

- a) at analysere kapacitetsbehovet på bo- og dagtilbudsområdet
 - b) at kompetenceudvikle medarbejdere
 - c) at skabe de fysiske rammer for fleksible bo- og dagtilbud
- Tilpasning af botilbud, så de kan tilrettelægge fleksible aktiviteter og interne dagtilbud, der i højere grad kan tilgodese borgernes individuelle behov.
 - Investering i afprøvning og udvikling af konkrete indsatser på institutioner og i tilbud, der understøtter borgerne i at deltage i sociale aktiviteter i lokal- og civilsamfundet.
 - Investering i en fælles faglig tilgang vedr. rehabilitering på bo- og dagtilbudsområdet, der kan øge den enkeltes muligheder for at leve et mere selvstændigt liv.

Ønskescenarier

Omstillingsplanen beskriver borgercentrets forslag til en fireårig faglig omstilling, der også kan bidrage til besparelser på området. I samme periode udarbejdes investeringsforslag, der skal understøtte, at ambitionerne i planen kan realiseres.

Hvis omstillingsplanen ikke skal bidrage til besparelser, eller hvis der tilføres yderligere midler, vil Borgercenter Handicap fortsat arbejde med en fælles faglig tilgang, der tager udgangspunkt i rehabilitering og de tre spor beskrevet i planen. Indsatserne og effekterne af dem vil dermed kunne styrkes yderligere, og risikoen for, at omstillingen vil blive oplevet som en serviceforringelse vil blive reduceret.

Hvis omstillingsplanen ikke skal bidrage til et finde besparelser – eller hvis der tilføres yderligere midler til området – vil Borgercenter Handicap prioritere:

a. Nye indsatser for unge og voksne med handicap, der understøtter gode overgange og et selvstændigt liv.

Borgercenter Handicap vil etablere nye midlertidige støtteforløb, der skal bidrage til at øge borgernes trivsel og selvstændighed samt en god overgang til voksenlivet. Med afsæt i borgernes specifikke behov skal forløb-

ene have fokus på at udvikle konkrete færdigheder og potentialer. Det kan fx være botræning, gruppebaserede socialtræningsprogrammer, udvikling af korte forløbspakker eller brug af digitale løsninger.

b. Bedre botilbud med flere sundhedsfaglige kompetencer og uddannelse i rehabilitering, så borgere på botilbud opnår forbedret sundhed samt øget trivsel og selvstændighed.

Borgercenter Handicap vil styrke de sundhedsfaglige kompetencer og den rehabiliterende tilgang i organisationen via øgede medarbejderressourcer og kompetenceudviklingsforløb for medarbejderne. Flere aktiviteter og et styrket samarbejde med civilsamfundet skal sammen med øget sundhedspleje bidrage til at forbedre den fysiske, psykiske og sociale trivsel på botilbuddene.

c. En udvidelse af tilbudsviften på Børneområdet, så tilbuddene i endnu højere grad matcher børnene og familiernes behov.

Borgercenter Handicap vil styrke tilbudsviften ved at omlægge målgrupperne, udvide kapaciteten i Center for Børn med Handicap og styrke medarbejdernes faglige specialisering. Derudover vil vi skabe flere netværk for børn,

unge og deres familier og understøtte unge i at kunne mestre overgangen til voksenlivet. Endelig kan der udvikles mere målrettede tilbud i overgangen fra institution til plejefamilie.

d. Mere strukturerede, gennemsigtige og trygge sagsforløb for borgerne i en stærkere service- og arbejdspladskultur.

Borgercenter Handicap vil styrke service- og arbejdspladskulturen og afprøve forskellige redskaber til forskellige typer af borgerforløb. Det kan fx være et digitalt værktøj eller en forløbsapp, som giver borgerne adgang til deres egen forløbsguide, hvor de modtager relevant information (tekst, billeder og video) og påmindelser om aftaler. Appen giver desuden borgere og medarbejdere mulighed for at kunne sende sikre beskeder til hinanden, så spørgsmål let og hurtigt kan afklares.

Implementeringsstrategi og involvering

Borgercenter Handicap har med omstillingsplanen "Et godt liv med deltagelse i fællesskabet" skabt en klar retning og tydelige mål for arbejdet i borgercentret de næste fire år. Det er en omfattende og ambitiøs faglig og økonomisk omstilling, der vil involvere mange forskellige faggrupper på handicapområdet.

Omstillingen af en så stor organisation forudsætter en høj grad af involvering og vedholdenhed. Samtidig skal vi fastholde det stærke driftsfokus med høj fristoverholdelse, der er opnået i Borgercenter Handicap de seneste år. Det forudsætter derfor målrettet arbejde med at integrere nye tiltag fra omstillingsplanen i den eksisterende praksis inden for rammerne af borgercentrets kernerdrift. I implementeringsstrategien skelnes der mellem implementeringen af en fælles faglig tilgang og implementeringen af konkrete tiltag. Nogle af tiltagene er tværgående tiltag, som vil gælde for flere arbejdspladser i Borgercenter Handicap, mens andre vil være lokale tiltag.

Dette afsnit beskriver først, hvordan Borgercenter Handicap vil involvere medarbejdere, borgere og interessenter. Dernæst hvordan den fælles faglige tilgang og de konkrete tiltag implementeres i driften samt en beskrivelse af den overordnede tidsplan for omstillingen.

Indflydelse og involvering

Borgercenter Handicap prioriterer involvering og indflydelse højt, da vi ved, at vi i højere grad lykkes med forandringsprocesser, når ledere og medarbejdere tager ejerskab for forandringen og er involverede i udvikling, afprøvning og implementering af nye løsninger. Derfor bliver medarbejdere og ledere inddraget gennem hele processen med at udarbejde og prioritere indholdet i omstillingsplanen. Det finder sted i en række arbejdsfællesskaber med deltagelse af forskellige eksterne videnspersoner, interesseorganisationer, forældre, pårørende mv. og mere formelle fora som MED-udvalg etc. Derudover har vi interviewet enkelte borgere, som ikke har været i stand til at deltage i arbejdsfællesskaberne på grund af deres funktionsnedsættelse.

Den aktive involvering af borgere, forældre, pårørende m.fl. skal fortsat være et bærende element i borgercentrets arbejde de kommende år. Det skal medarbejderindflydelse også. Det finder sted inden for nogle fælles rammer. To centrale begreber er *vil-kårsrummet* og *mulighedsrummet*. Vil-kårsrummet udgør rammerne og retningen for forandringsprocessen. Mulighedsrummet er det, som man lokalt kan få indflydelse på, fx lokale tilpasninger, organisationer, metodiske greb mv.

Involveringen kan fx ske ved, at der nedsættes føl-

gegrupper med medarbejdere, borgere, forældre, pårørende, eksterne videnspersoner m.fl. I kraft af sådanne følgegrupper vil vi fortsat kunne sikre en løbende involvering af personer, der kan bidrage med nye perspektiver. Følgegrupperne vil også give os mulighed for, at vi fortsat kan gøre brug af nogle af metoderne og erfaringerne fra de fem arbejdsfællesskaber, der har bidraget til forarbejdet med omstillingsplanen. Metoden med at anvende interviews med nogle af de borgere, som ikke kan deltage i et arbejdsfællesskab, vil vi også tage med i det videre arbejde.

Implementering af en fælles faglig tilgang

Vi har ambitioner om at udvikle en fælles faglig tilgang, som tager afsæt i rehabilitering. Det skal være gennemgående for alle indsatser i omstillingsplanen.

Konkret kan en fælles faglig tilgang være med til at styrke vores fokus på trivsel og mulighederne for et liv på egne præmisser. Den fælles faglige tilgang på tværs af centrets indsatser vil også kunne understøtte, at vi finder helstøbte og langsigtede løsninger til og sammen med borgerne. Det vil desuden kunne styrke sammenhængskraften i borgercentret, da vi vil have et fælles fagligt fokus på rehabilitering og arbejdsgange, der bidrager til en endnu mere sund og faglig stærk organisation.



Implementering af konkrete tiltag

De konkrete tiltag skal implementeres sideløbende med udviklingen af en fælles faglig tilgang. De konkrete tiltag og den fælles faglige tilgang skal supplerer hinanden.

Vi skelner mellem tre typer af tiltag:

- **Tværgående tiltag**

Tiltag, der primært er initierede af den øverste ledelse, og som skal implementeres på de relevante lokale arbejdspladser på tværs af Borgercenter Handicap. Medarbejdere og ledere på tværs af Borgercenter Handicap har sammen med borgerrepræsentanter været - og vil fortsat blive - involveret i at udvikle de tværgående tiltag.

- **Lokale tiltag**

Lokalt initierede tiltag, som bidrager til omstillingens mål.

Tiltagene kan være udsprunget af særlige lokale udfordringer, muligheder, behov eller ideer. Muligheden for lokal indflydelse vil derfor være større.

Hvis de lokale tiltag viser sig at være succesfulde, kan de eventuelt implementeres andre steder i organisationen.

Opfølgning på den fælles faglige tilgang, tiltag og mål

Løbende og praksisnær opfølgning

Ledelsen i Borgercenter Handicap følger løbende op på de igangsatte tværgående og lokale tiltag og på udvikling og implementering af den fælles faglige tilgang. Opfølgningen vil have fokus på:

- Ar vi opnår læring og erfaringsudveksling på tværs af Borgercenter Handicap.
- At vi opnår de ønskede resultater for borgerne og den samlede økonomi.
- Om der er behov for justering af indsatsen.

Årlig status på mål

En gang om året følger ledelsen op på, om omstillingsplanens overordnede mål og indikatorer er blevet indfriet, jf. bilag A. Socialudvalget vil i forlængelse heraf modtage en status på, om stillingsplanen og indfrielsen af de fastsatte mål.

Tidsplan

Borgercenter Handicap begyndte allerede i 2020 at udvikle tiltag i regi af omstillingsplanen. Det er et kontinuerligt arbejde, der kommer til at foregå over flere år. Dels fordi alt ikke kan igangsættes på samme tid, dels fordi der løbende vil blive fulgt op på igangværende initiativer, der kan give anledning til justeringer og videreudviklinger.

Alle dele af omstillingsplanen er vigtige, men det er også en omfattende omstilling med mange delelementer, som ikke kan igangsættes på én gang. Der er derfor brug for en implementeringsplan, der tager hensyn til kernerdriften og større tværgående aktiviteter i Socialforvaltningen. Borgercenter Handicap vil dermed have perioder, hvor nogle spor er mere i fokus end andre. Dette vil blive matchet med investeringsforslag i de pågældende år.

I figuren her på siden illustreres, hvornår omstillingsplanens spor forventes at være i hhv. udviklingsfasen og implementeringsfasen.

Borgercenter Handicap er på nuværende tidspunkt i gang med at udarbejde en detaljeret tidsplan for omstillingens første år.

Implementeringsfasen 2021 – 2024

	2021	2022	2023	2024
Goddag, hvem er du?	●	●	●	●
Livet er ikke snorlige	●	●	●	●
De rette tilbud	●	●	●	●
● Udviklingsfase	● Fortsat udvikling Begyndende implementering		● Implementeringsfase	

Bilag A. Gevinstrealisering og investeringer

Vi forventer, at omstillingen vil bidrage til, at Borgercenter Handicap kan skabe fagligt gode løsninger, som samtidigt bidrager til Borgercenter Handicaps andel af det årlige effektiviseringsbidrag. Planen har således både menneskelige, faglige og økonomiske gevinster. I forhold til de økonomiske gevinster vil Socialudvalget blive præsenteret for konkrete investeringsforslag.

Hvordan følges op på gevinstrealiseringen og omstillingsplanens mål?

Omstillingsplanen har tre målsætninger, hvor der til hvert af de tre spor er identificeret en række gevinster, som tilsammen skal føre til opnåelse af målsætningerne.

Borgercenter Handicap vil løbende måle på resultaterne i de tre spor – ud fra fem forskellige bundlinjer.

Tre af bundlinjerne er målrettet **værdien for borgerne** i form af borgerens oplevelse af service, deres retssikkerhed og deres deltagelse i fællesskabet. To af bundlinjerne er målrettet **værdien for organisationen** i form af organisationens produktivitet og kapacitetsudnyttelse på vores institutioner og botilbud samt medarbejdernes faglige kapacitet. Vi følger op på, om medarbejderne er kompetente og har den fornødne socialfaglige og handicapspecifikke viden, der fører til

Goddag, hvem er du?

Gevinster

Bedre borgerdialog. Forståelig kommunikation med råd og vejledning om muligheder for hjælp. Herunder lettere adgang til information og selvbetjening.

Københavnere med handicap oplever, at deres sagsbehandler inddrager og støtter dem bedst muligt, og at borgercentrets tilbud er tilgængelige.

Flere københavnere med handicap oplever en hurtig afklaring samt kontinuitet og rettidighed i sagsbehandlingen.

Målsætninger

Borgere med handicap:

- Får en god serviceoplevelse i Borgercenter Handicap.

Livet er ikke snorlige

Gevinster

Flere københavnere med handicap gennemfører skole- og uddannelsesforløb og kommer i en form for beskæftigelse.

Københavnere med handicap får mulighed for at deltage i (digitale/fysiske) fællesskaber i almensamfundet.

Øget livskvalitet og et mere selvstændigt liv pga. en mere fokuseret og fleksibel indsats. Blandt andet ved brug af velfærdsteknologiske løsninger.

- Får et godt, selvstændigt og aktivt liv gennem tidlige forbyggende indsatser med større adgang til at deltage i sociale fællesskaber.

De rette tilbud

Gevinster

Københavnere med handicap med behov for et specialiseret botilbud får hurtigere tilbudt et relevant botilbud.

Effektivisering af kapaciteten og færre udgifter til køb af pladser.

Mere tryghed og sundhed på botilbud gennem systematisk viden og metodeudvikling.

Mere fleksible dagtilbud, der kan tilgodese forskellige behov og øge trivslen.

- Får tilbudt attraktive og fleksible tilbud, der stemmer overens med deres aktuelle og fremtidige behov for et selv-hjulpent og værdigt liv.

positive resultater for vores borgere. De fem bundlinjer og tilhørende indikatorer kan ses i modellen her på siden.

Alle fem bundlinjer er lige vigtige. Selvom effekten af indsatserne i de enkelte spor kan være forskellige på de fem bundlinjer, skal det samlede resultat skabe en balance. Fx mellem øget produktivitet i sagsbehandlingen, borgernes tilfredshed og kvaliteten i sagsbehandlingen. Vi skaber bæredygtige løsninger for københavnere med handicap ved, at vi tænker hele vejen rundt og undgår, at én bundlinje alene bliver styrende for omstillingen.

Opfølgningen kommer til at finde sted via en række målbare indikatorer eller tegn på succes. Vi udarbejder en baselinemåling primo 2021. Borgercenter Handicap vil følge udviklingen og vurdere, om der er behov for at justere indsatserne eller investere mere i et af sporene for at sikre bedre balance mellem de fem bundlinjer.

Investeringer til realisering af omstillingsplanen

For at kunne realisere ovenstående menneskelige, faglige og økonomiske gevinster forudsættes det, at der investeres tid og ressourcer på tværs af organisationen i at videreudvikle og omstille sig, tage ejerskab, udvikle kompetencer, indføre redskaber og nye samarbejdsformer. En del af omstillingsplanen vil kunne realiseres indenfor den nuværende

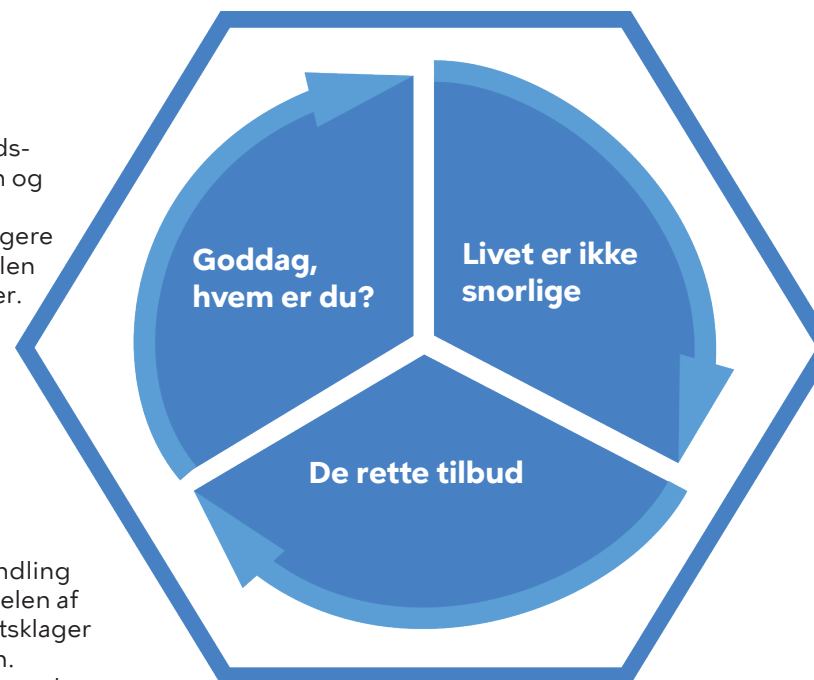
Borgernes serviceoplevelse

- Øget brugertilfredshed med dialogen og samarbejdet.
- Flere tilfredse borgere med et fald i andelen af formalitetsklager.

Borgernes retssikkerhed

- Bedre sagsbehandling med et fald i andelen af hjemviste realitetsklager fra Ankestyrelsen.
- Øget tilfredshed med Borgercenter Handicaps rådgivning og vejledning
- Overholdelse af sagsbehandlingsfrister.

DE FEM BUNDLINJER



Organisationens faglige kapacitet

- Øget medarbejdertilfredshed med en fælles faglig tilgang samt reduceret sygefravær og personaleomsætning.
- Stigning i kvaliteten på institutioner og botilbud jf. Socialtilsynets kvalitetsmodel.

Organisationens produktivitet

- Mere specialiserede og fleksible institutioner, dag- og botilbud, som giver et fald i udgifter til købte pladser.
- Stigning i andelen af borgere, der får tidlige forebyggende indsatser.

Et godt liv med deltagelse i fællesskabet

- Et fald i skolefravær blandt børn og unge med handicap, så flere gennemfører grundskole og ungdomsuddannelse.
- At bo- og dagtilbuddene støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse.
- Større andel af borgere med handicap kommer i beskæftigelse.
- En stigning i andelen af borgere, der deltager i foreningslivet og fald i andelen af borgere, der er ensomme.

økonomiske ramme, jf. beskrivelserne under de enkelte spor. Dele af omstillingsplanen vil imidlertid forudsætte investeringer. Derfor vil omstillingsplanen danne en faglig, strategisk ramme for investeringsforslag til de kommende års budgetforhandlinger. Et investeringsforslag for budget 2022 er under udarbejdelse.



Bilag B Vilårsrammen

Vilårsrammen er forelagt Socialudvalget den 25. november 2020

Borgerperspektivet

Københavnere med handicap - en stigning i andelen af børn og voksne med autisme

Målgruppen, der omfatter københavnere med handicap, har ændret sig i de senere år. Særligt er der i København sket en større stigning i andelen af børn, som får diagnosen infantil autisme og voksne med autismspektrumforstyrrelser sammenlignet med resten af

landet. Fra 2010 til 2016 er antallet af børn i København med infantil autisme steget med 55 procent, og antallet af voksne i København med autismspektrumforstyrrelser steget med 247 procent svarende til en årlig udvikling på 23 procent. Denne udvikling giver et øget

udgiftspres i Københavns Kommune, hvor ca. 100 mio. kr. (42 procent) af forbruget til foranstaltning- og skole-/institutionstilbud kan henføres til børn og unge med autisme, svarende til ca. 1/3 af det samlede budget på børnehandicapområdet.

Flere ældre med handicap

Generelt får vi en længere levetid og dermed øges risikoen for at udvikle et handicap. Københavnerne, der er født med et handicap, lever også længere og udvikler et større støtte- og behandlingsbehov som ældre. Således er der en stigning i antallet af borgere med handicap på 65 år eller derover.

Ud af de ca. 1.394 borgere med handicap, der bor i et af Socialforvaltningens længerevarende eller midlertidige botilbud, er ca. 270 borgere 65 år eller derover. Det svarer til en andel af ældre på knap 20 procent af alle borgere i botilbud, hvilket er en stigning på 14 procent fra 2013 til 2017.

Det stigende antal københavnere med handicap og ændringen af målgruppen betyder øgede omkostninger til bl.a. sagsbehandling, hjælpemidler og specialisering af institutioner, dag- og botilbud.

Flere mennesker med handicap gennemfører ikke en uddannelse og bliver ikke selvforsørgende

Borgercenter Handicap oplever i disse år en voksende gruppe af børn og unge med skolevægning, der er isoleret i hjemmet.

Skolevægning og skolefravær er særligt stort hos børn og unge med autisme, der ofte udvikler svære belastningsreaktioner i form af angst, tvangshandlinger, spiseforstyrrelse mv. Børn og unge med mange afbrudte

skoleforløb er i stor risiko for ikke at kunne gennemføre en ungdomsuddannelse eller blive helt eller delvist selvforsørgende.

Vi ved, at mange unge studerende med handicap møder så mange barrierer i uddannelsessystemet, at de falder fra. Fx er frafaldet på erhvervsuddannelserne for elever med et handicap på 51 procent.

I København Kommunes Ungeindsats (KUI) skal samarbejdet mellem Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt Børne- og Ungdomsforvaltningen bidrage til at nå Københavns 2030-målsætning om, at 90 procent af byens unge skal have gennemført en ungdomsuddannelse, når de er fyldt 25 år.

Borgerperspektivet

Høj beskæftigelse – men ikke for mennesker med et større handicap

Undersøgelser viser, at kun 33 procent af personer med et større handicap er i job mod knap 80 procent af personer uden handicap. Samtidig viser tallene, at en væsentlig andel af personer med handicap uden beskæftigelse vurderer, at de har en arbejdssevne. Der er

dog en positiv tendens i udviklingen af beskæftigelsesgraden de seneste år for borgere med mindre fysiske handicap.

Undersøgelser peger på, at det er resultatet af, at medarbejdere og kolleger med handicap bliver mere

og mere accepteret. Vi ved, at 79 procent af dem, der modtager handicapydelse, er på passiv forsørgelse og heraf er 80 procent på førtidspension og 15 procent på kontanthjælp.

Mindre deltagelse i samfundslivet og mere ensomhed

Landsdækkende undersøgelser viser, at mennesker med handicap er mere ensomme end andre. Personer, der er ensomme, lever i gennemsnit seks måneder kortere end personer, der ikke er ensomme. 40 procent af dem, som har et større psykisk handicap (angst, depression mv.) føler sig ensomme ofte eller meget ofte.

Ca. 23 procent af dem, som har et større fysisk handicap, føler sig ensomme ofte eller meget ofte. Til sammenligning angiver kun ca. 8 procent af dem, som ikke har et handicap, at de ofte eller meget ofte føler sig ensomme.

I Socialforvaltningens egen brugertilfredshedsundersøgelse angiver 26% af beboerne i botilbuddene, at det sker, at de er alene, selvom de har mest lyst til at være sammen med andre. 46% af de borgere, der modtager hjemmevejledning i eget hjem, oplever det samme.

Politisk perspektiv

Større krav til sammenhængende og koordineret sagsbehandling

Folketinget har vedtaget en ny hovedlov, der sætter rammen for helhedsorienterede indsatser og koordineret sagsbehandling på tværs af den brede forvaltning.

Det betyder, at Borgercenter Handicap i endnu højere grad skal sikre mennesker med handicap én sammenhængende udredning, én samlet afgørelse og koordineret sagsbehandling på tværs af sektorlovgivninger.

Dansk Handicapforbund peger på, at mennesker med

handicap i lavere grad end andre oplever at have indflydelse på eget liv. Dansk Handicapforbund efterspørger derfor større fleksibilitet og frihed i den hjælp, der tilbydes mennesker med handicap.

Københavns Kommunes Socialstrategi og Handicappolitik 2018- 2022 indeholder et mål om, at indsatserne skal styrke borgernes egne netværk og adgang til fællesskaber, samt styrke samarbejdet med pårørende og civilsamfundet mv.

På tværs af forvaltninger og sektorer skal der således skabes sammenhæng i indsatser for borgerne. Derudover er mere helhedsorienterede indsatser, forebyggende foranstaltninger, en god overgang til voksenlivet samt en bedre servicekultur temaer i en samlet social investeringsplan, der er udarbejdet på initiativ af Socialborgmesteren.

Økonomiske udfordringer

Reduktion og effektivisering af en stram økonomisk ramme

Borgercenter Handicap har gennemsnitligt afholdt besparelser, der svarer til 30,5 mio. kr. pr. år (2016 - 2020

begge år inklusive), svarende til ca. 1,5 procent. Forventningen er fremadrettet fortsatte effektiviseringer i dette omfang.

Sideløbende med disse besparelser har borgercentret modtaget demografimidler til at imødekomme efterspørgslen som følge af befolkningsudviklingen.

København har et lavt udgiftsniveau pr. indbygger

Borgercenter Handicap har fokus på at overholde budgettet og leve op til forsyningsforpligtelsen, der er udgiftsdrivende.

København har det laveste udgiftsniveau pr. indbygger i aldersgruppen 18- 66 år til borgere med handicap blandt 6-byerne (2018-tal).

Samtidig har København den laveste grad af visitering til botilbud, dagtilbud og borgerstyret personlig assistance (BPA), mens vores enhedsudgifter er højere end de andre 6-byer (2018-tal).

Økonomiske udfordringer

København har stigende udgifter til køb af pladser

Borgercenter Handicap botilbudsområde udgør cirka halvdelen af centrets samlede økonomi- og et samlet budget på handicapområdet, der er vokset med ca. 6 procent fra 2014 til 2020. Budgettet i 2020 er på knap 2.2 mia. kr.

Botilbudsområdet er præget af et stigende antal borgere, og i de senere år er den økonomiske ramme yderligere presset af stigende enhedspriser. Udgifterne til køb af botilbudspladser i perioden 2017- 2020 er steget med 74 mio. kr., mens indtægterne fra salg af pladser er øget med 11 mio. kr.

En opdateret aktivitets- og kapacitetsprognose viser, at Borgercenter Handicap kommer til at mangle et sted

mellem 3 og 45 mio. kr. i 2023 afhængigt af, hvor mange nye eksterne botilbudspladser, centret behøver at købe pga. manglende intern kapacitet eller borgere, der ønsker at benytte deres frie valg. Den mindre analyse af sammenlignelige botilbud indikerer, at private tilbud har en bemandingsmæssig bedre normering på 22 procent mere pr. plads end Borgercenter Handicaps egne tilbud (2,12), og det kan være en del af forklaringen på, at borgerne vælger et privat tilbud fremfor et kommunalt. Der er således meget stramme rammer for økonomien, også selvom området demografireguleres.

Myndighedsområdet har midlertidigt fået tilført ekstra ressourcer til en fortsættelse af bevillingen fra 2019 til flere sagsbehandlere. Derudover er der tilført midler til

kompetenceudvikling og udvikling af nye metoder til brugerinddragelse samt ansættelse af to nye borgermødespecialister. Bevillingerne udløber med udgangen af 2024. Det er en del af investeringsplanen for socialområdet, der skal forbedre borgernes serviceoplevelse. Kapacitets- og aktivitetsprognosen for handicapområdet viser, at med det stigende antal borgere med handicap og ændringer i målgruppen, vil der være yderligere omkostninger til sagsbehandlingen på ca. 5 mio. kr. frem mod 2023.

Serviceniveau til borgerne

Botilbud med relativ høj kvalitet, men stigende ventelister

Socialtilsynets vurdering er, at Borgercenter Handicap ligger over middel i forhold til kvaliteten af borgercentrets institutioner for børn med handicap og botilbud til voksne. På tværs af de syv indikatorer, der ligger på en skala fra 1 til 5, ligger de over middel på både børne- og voksenområdet. På voksenområdet var det totale gennemsnit 3,8 i 2019, og dermed ligger de lidt under andre tilbud under Socialtilsyn Hovedstaden, der ligger på et totalt gennemsnit på 4,0 i 2018.

Børneområdet ligger på 4,2 i 2019. Socialtilsynet peger dog på, at Borgercenter Handicaps tilbud er udfordret af en høj personalegennemstrømning og et højt sygefravær, også for ledere. På trods heraf angiver over 80

procent af borgerne i brugertilfredshedsundersøgelsen for udførerområdet i 2019 at være tilfredse. Der er desværre stigende ventelister på botilbud, selvom den samlede kapacitet fra 2017 til 2020 er øget med 6,3 procent, og selvom der er fokus på at skabe flow på § 105 og § 107-tilbud for at overholde forsyningsforpligtelsen.

På myndighedsområdet har Socialudvalget nøje fulgt effekten af indsatserne i Udviklingsplanen siden 2018, som viser at sagsfristoverholdelsen er gået fra 62 procent i første kvartal af 2019 til 83 procent i fjerde kvartal i 2020 (pr. 31. oktober 2020). Det er en stigning i sagsfristoverholdelsen på 21 procentpoint. I perio-

den fra 2018 til 2020 er niveauet for formalitetsklager og realitetsklager samtidig nedbragt væsentligt – en udvikling der har været mulig, bl.a. på grund af tilførte ressourcer til og med 2023. Hvis de gode resultater skal fastholdes, er der derfor behov for at tilføre varige midler til sagsbehandlingen.

Der er brug for at udarbejde konkrete beskrivelser af det vejledende visitationsgrundlag på en række servicelovsbestemmelser på området. Med de udarbejdede beskrivelser er det målet at skabe tydelighed om, hvilket niveau for støtte børn, unge og voksne kan forvente at modtage i relation til forskellige sociale udfordringer og problematikker.

Det fremadrettede serviceniveau

Som beskrevet har handicapområdet en stram økonomi. Det kan på den baggrund vise sig nødvendigt, at serviceniveauet på området reduceres i fremtiden, hvis der ikke findes midler ved de årlige budgetforhandlinger til at dække de stigende udgifter. Samtidig betyder bedre behandlingsmuligheder og højere levealder, at

målgruppen af mennesker med handicap på botilbud i stigende grad har behov for hjælp til sundhedsfaglige ydelser. Dette stiller andre krav til kompetencerne i de enkelte tilbud, hvilket skærpes yderligere af, at Styrelsen for Patientsikkerhed i en række påbud har påpeget udfordringen med, at manglende sundhedsfaglige

kompetencer på botilbud medfører en risiko for patientsikkerheden. Bl.a. i forhold til medicinering og journalføring.

Systemudvikling

Nyt IT-system til myndighed og udfører

Myndighedsområdet i Borgercenter Handicap skal i 2020 implementere et nyt fagsystem, DUBU (Digitalisering af Børn & Unge).

IT-systemet følges af en ny socialfaglig metode, ICS (Integrated Children's System), som alle sagsbehandlere skal oplæres i. På voksenområdet på myndighedsområdet og på hele udførerområdet (både børne- og

voksenområdet) skal der implementeres et nyt fagsystem "DOMUS" i 2021. Derudover er der en lang række andre mindre systemunderstøttende tiltag, der skal optimere arbejdsprocesser og øge kvaliteten i sagsbehandlingen samt servicekulturen på dag- og botilbud.

Alle systemerne forventes at bidrage til en øget kvalitet i arbejdet med bedre understøttelse af sagsbehand-

lingen og en god kobling mellem sagsbehandling og økonomistyring. Implementeringen vil trække ressourcer i driften og kan i en overgangsperiode føre til et skred i overholdelsen af sagsbehandlingsfrister.

Det personale- og kompetencemæssige fundament

Trivselsundersøgelsen i 2019 viste, at de fleste medarbejdere i Borgercenter Handicap trives, og at de ople-

ver, at deres arbejde er af høj kvalitet og meningsfuldt, og at de er klædt på til at håndtere de krav, der kan opstå

i mødet med borgere. Undersøgelsen peger samtidig på, at der er forbedringspotentialer.

Manglende rekruttering og fastholdelse samt store årgange, der går på pension

Manglen på arbejdskraft indenfor velfærdssektoren er gennemgående for alle landsdele. Ved en gennemgang af stillingsopslag, hvor stillingerne ikke blev besat, viste det sig, at handicapområdet er særligt udfordret.

Mellem den 1. januar 2018 og 1. juli 2019 blev 28,8 procent af pædagogstillinger, som blev opslået i Borgercenter Handicap ikke besat, heraf 11,5 procent pædagogmedhjælperstillinger. Det samme gælder 15,8

procent af sagsbehandlerstillingerne og 63,6 procent af SOSU-assistentstillinger i borgercentret. I København vil der, jf. befolknings-fremskrivningen, være en større sandsynlighed for, at der er yngre medarbejdere i ansøgerpuljen og på arbejdspladserne i fremtiden.

Personaleomsætningen i Borgercenter Handicap var fra 1. januar 2020 til 31. oktober 2020 samlet set på 22,4 procent. Det svarer stort set til personaleomsætningen

i de samme måneder i 2019. Den høje personaleomsætning udfordrer både borgernes tilfredshed med samarbejdet samt kvaliteten og kontinuiteten i sagsbehandling på myndighedsområdet. Det betyder, at vi bruger mange ressourcer på at oplære og kompetenceudvikle nye medarbejdere både på myndigheds- og udførerområdet.

Lavt uddannelses- og erfaringsniveau samt øget kompleksitet i borgernes problemstillinger

En stor del af medarbejderne på handicapområdet er unge, nyuddannede eller ufaglærte, der har sparsom viden om handicapområdet og en lav grad af praksiserfaring.

På udførerområdet er 37,5 procent af personalet ikke uddannet til at varetage de pædagogiske eller sundhedsfaglige opgaver. Det betyder, at der er 52,5 procent, som har en relevant pædagogisk uddannelse - og

at kun 10 procent har en sundhedsfaglig uddannelse. Dette på trods af, at det er et område, hvor der er mange sundhedsfaglige opgaver, hvor der stilles høje krav til fx medicinbehandling.

Det stiller krav om grundige introduktions- og kompetenceudviklingsforløb med specialiseret viden og handicapforståelse. Vi skal bl.a. klæde sagsbehandlerne på til at kunne navigere i et komplekst lovområde og til at

håndtere følsomme borgersager. Vi skal samtidig sikre omsorgen, også for de mest sårbare og til tider udadreagerende borgere med et meget lavt funktionsniveau eller senhjerneskade.

Det personale- og kompetencemæssige fundament

Sygefravær

Borgercenter handicap har et faldende sygefravær, der samlet var på 11,5 fraværsdage i 2020 (pr. 30. november).

Udførerområdet har i 2020 (pr. november) et sygefravær på 12,8 fraværsdage, hvilket er et fald sammenlignet med 13,4 fraværsdage for samme periode i 2019. Der er dog institutioner og tilbud, der er udfordrede af et højere sygefravær. Sygemeldingerne kan presse

vagtplanlægningen og belaste den øvrige medarbejdergruppe. Samtidig er det vigtigt, at vikarerne får grundige overleveringer om borgerne, så de er helt opdaterede omkring særlige hensyn m.m.

Hvis tendensen for sygefraværet på udførerområdet i de elleve første måneder i 2020 holder året ud, vil sygefraværet ligge på 14,0 fraværsdage i 2020. Det er dog usikkert, om prognosen holder.

På myndighedsområdet ses ligeledes et fald mellem 2019 og 2020 fra 9,0 fraværsdage til 8,0 fraværsdage for de tilsvarende perioder fra januar til november. Hvis tendensen for de elleve første måneder i 2020 holder året ud, vil sygefraværet på myndighedsområdet ligge på 8,8 fraværsdage i 2020. Prognosen er dog behæftet med en vis usikkerhed.



Borgercenter Handicap
Socialforvaltningen
Københavns Kommune