

Et godt liv med deltagelse i fællesskabet

Borgercenter Handicaps faglige og økonomiske omstillingsplan

28. januar 2021



Indhold

Et godt liv med deltagelse i fællesskabet	3
Vores mål for den faglige og økonomiske omstilling	3
Vi bygger ovenpå	4
Det faglige udgangspunkt	4
Læsevejledning	5
Omstillingsplanens tre spor:	5
Livet er ikke snorlige	5
Flere tidlige forebyggende og netværksbaserede indsatser	5
Unge (og deres forældre) skal støttes i overgangen til voksenlivet	6
Fokus på skole, uddannelse og beskæftigelse	6
Deltagelse i fællesskaber med inddragelse af civilsamfundet	7
De rette tilbud	8
De rette institutioner og botilbud	8
De rette dagtilbud	9
De rette faglige kompetencer i vores tilbud	9
Mere åbne institutioner, bo- og dagtilbud	10
Goddag, hvem er du: Styrket servicekultur og god borgerdialog	11
Større fleksibilitet	12
Mere inddragelse	12
Ønskescenarier	13
Implementeringsstrategi og involvering	14
Bilag A. Gevinstrealisering og investeringer	17
Bilag B. Vilårsrammen	19

Et godt liv med deltagelse i fællesskabet

Københavnere med handicap skal i videst mulige udstrækning kunne leve et selvstændigt liv med høj livskvalitet. Borgercenter Handicaps kerneopgave er at understøtte og skabe forudsætningerne for, at københavnere med handicap kan udfolde deres potentiale gennem bl.a. 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. Planen skitserer dog udelukkende det overordnede grundlag for det videre arbejde, og kan derfor ikke stå alene. Den vil senere blive udmøntet i en handleplan med konkrete indsatser og aktiviteter, der løbende vil blive justeret.

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, for det er et vigtigt element i alle menneskers identitetsskabelse at være en del af og bidrage til fællesskabet.

Som kommune kan vi skabe interne fællesskaber blandt borgere i bo- og dagtilbud mv., men vi kan ikke erstatte almensamfundets fællesskaber, hvor borgere med handicap i højere grad ville kunne opnå reel inklusion i samfundet og deltagelse på lige fod med andre mennesker. 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 selvstændigt og aktivt liv 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 omkostnings-tunge 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 tilgodesee nuværende og fremtidige behov for et godt liv for alle. Det starter med tidlige, forebyggende og rettidige indsatser, der skal udvikle selvstændighed. Det betyder, at de mange gode erfaringer med udviklingen af bæredygtige løsninger i Borgercenter Handicap, som allerede er en realitet, skal bevares. Fx indsatserne i vores Familiehus og vores rådgivningstilbud i Suhmsgade. Samtidig skal vores erfaringer og nye viden bidrage til, at vi kan udvikle tilbud, der i højere grad tilgodeser den enkeltes evne til et mere selvstændigt liv. Bl.a. ved at inkludere de ressourcer og den mangfoldighed, som mennesker med handicap kan bidrage med hele livet.

Spør i omstillingsplanen

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

- Livet er ikke snorlige: Overgange og selvstændige liv
- De rette tilbud til borgeren: Bo- og dagtilbud.
- Goddag, hvem er du: Styrket servicekultur og god borgerdialog

Det faglige udgangspunkt

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

- Øge fokus på at sætte borgernes ressourcer og potentialer i spil
- Udvidet brug af viden og metoder, der skal øge borgernes selvstændighed
- Bidrage til at indsatserne koordineres og tilrettelægges, så borgeren får en mere sammenhængende støtte, der kan udvikle og fastholde deres selvstændighed eller forhindre tab af selvstændighed.

Den fælles faglige retning skal desuden tage afsæt i den viden, vi har om vores målgruppe. Vi ved fx, 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 et mere selvstændigt liv. Andre har brug for livslange og vidtgående støtteforanstaltninger, fx i form af dag- eller botilbud for voksne med handicap, for at blive mere selvhjulpne og kunne deltage bedst muligt i samfundet.

Vi ved også, at antallet af københavnere med handicap er stigende. Det medfører et øget behov for tilbud 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 til københavnere med handicap.

Læsevejledning

I det følgende beskrives sporene i Borgercenter Handicaps faglige og økonomiske omstillingsplan for de kommende fire år. En del af indsatserne i sporene vil kunne realiseres indenfor den nuværende økonomiske ramme. Dette beskrives under de enkelte spor i dokumentet. Dele af omstillingsplanen forudsætter imidlertid, at der investeres i de indsats, der skal føre til opnåelse af de beskrevne gevinster. Derfor vil omstillingsplanen også danne en faglig og strategisk ramme for investeringsforslag til de kommende års budgetforhandlinger, som skal reducere risikoen for serviceforringelser.

Omstillingsplanens tre spor:

Livet er ikke snorlige

Livet er ikke snorlige, og for nogle københavnere med handicap er overgangene i livet særligt vanskelige, da der kan være udfordringer knyttet til det at have handicap. Gode relationer og deltagelse i fællesskaber kan ofte give et godt grundlag for at håndtere faser senere i livet, der kan opleves som vanskelige og dermed øge livskvaliteten og selvstændigheden både på kortere og længere sigt. Borgercentret ønsker derfor at tilbyde flere forebyggende, fleksible og helhedsorienterede indsats, der baner vejen for at indgå i fællesskaber, som udvikler selvstændighed og positiv selvforståelse, hvilket kan give mere helstøbte og langsigtede løsninger for både borgerne og organisation.

Flere tidlige forebyggende og netværksbaserede indsats

Familiens netværk udgør et potentielt fællesskab, der kan bidrage til at skabe en positiv udvikling for barnet, de unge eller voksne med et handicap. Vi vil derfor styrke inddragelsen af familiernes netværk meget mere. Det kan give en mere langsigtet løsning for familien, ligesom det vil reducere behovet for støtte og dermed øge balancen i forvaltningens økonomi. Vi har i de senere år arbejdet målrettet på at hjælpe familier, som har svært ved 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 indsats og familiebehandling. Det har bidraget til mere vel fungerende børn og familier, færre anbringelser og en bedre kontakt mellem barn og forældre ved anbringelser. Vi vil derfor udvikle denne tilgang yderligere.

Vi vil bruge vores gode erfaringer fra borgercentrets børneområde i forhold til voksenområdet. Generelt oplever voksne med handicap i lavere grad end

andre, at de har indflydelse på eget liv. De efterspørger derfor større fleksibilitet og frihed i hjælpen. Det kan fx være flere forebyggende, fleksible og helhedsorienterede indsatser, hvor viden, strategier, kortere målrettet støtte, netværk og fællesskaber kan understøtte borgernes selvstændighed i livet. Det skal bidrage til at mindske eller stabilisere borgerens støttebehov og i nogle tilfælde forebygge behovet for mere omfattende indsatser – eller afkorte perioden med behov for støtte. Det kan fx være voksne københavnere, som bliver i stand til at klare sig uden yderligere støtte på baggrund af et kortvarende samtaleforløb. Eller voksne borgere med et stort udviklingspotentiale, der via træning i et midlertidigt botilbud kan udvikle deres evne til at leve et mere selvstændigt liv; og voksne, hvor et hjælpemiddel kan kompensere for handicappet.

Indsatserne skal være fleksible og tage afsæt i den enkeltes ressourcer. Som et eksempel kan der udvikles nye og fleksible bostøtteformer med mere intensiv støtte til borgere, 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 borgeren kan blive i boligen.

Unge (og deres forældre) 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 flere gange årligt om muligheder i voksenlivet og specifik rådgivning gennem voksenalvssamtaler, 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 problemstilling er, at lovgivningen og de faglige metoder for hhv. børn og voksne med handicap er væsentligt forskellige, og at overgangen ved det fyldte 18. år derfor på flere måder ofte er 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 den fælles faglige retning.

Vi vil også udvikle nye initiativer, der tidligt støtter de unge til et mere selvstændigt liv, herunder at afklare egne behov og ønsker til fremtiden. Samtidig vil vi tilbyde forældrene støtte, så de fortsat kan være den nære nødvendige hjælp for 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 afgørende parametre for at komme godt i gang med voksenlivet. Børn og unge med handicap (særligt autisme) har generelt set et højere skolefravær, da de i mindre grad trives i skolen. Skolevægring medfører bl.a., at det er sværere for denne gruppe at tage en ungdomsuddannelse. Vi vil arbejde målrettet på at skabe mere viden om skolevægring, med fokus på barrierer for inklusion af særligt børn og unge med autisme. Herved kan vi udvikle målrettede og skræddersyede indsatser og nye metoder i samar-

bejde med andre forvaltninger. Det skal sikre, at vores indsatser har den ønskede effekt på det enkelte barns skolevægringsproblematik, og at indsatsen er økonomisk rentabel. Derudover vil vi samarbejde aktivt omkring særligt tilrettelagt ungdomsuddannelsesforløb (STU), som understøtter, at flere unge med handicap får en ungdomsuddannelse og på sigt kommer i beskæftigelse.

Vi vil også have et fokus på voksne med handicap i forhold til uddannelse og beskæftigelse. Vi vil bl.a. arbejde for særlige beskæftigelsesordninger og samtidig nedbryde samfundsmæssige barrierer for, at borgere med handicap kan komme i uddannelse og ordinær beskæftigelse.

Deltagelse i fællesskaber med inddragelse af civilsamfundet

Vi vil også understøtte, at børn, unge og voksne med handicap deltager i og bidrager 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 samt forældre, pårørende og civilsamfundet; herunder frivillige tiltag, handicaporganisationer osv. Det skaber de mest helstøbte og langsigtede løsninger.

Ved at deltage i og bidrage til fællesskaber kan borgerne etablere venskaber i forskellige sociale arenaer, 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 beskæftigelse på sigt og derved undgå passiv forsørgelse. Alt i alt kan det skabe positive gevinster for både borgeren og samfundet generelt, men det forudsætter, at der investeres både tid og ressourcer.

Gevinster

- Flere københavnere med handicap gennemfører skole- og uddannelsesforløb og kommer i beskæftigelse, hvilket på sigt vil reducere passiv forsørgelse.
- Københavnerne med handicap får mulighed for at deltage i (digitale/fysiske) fællesskaber i almensamfundet, der mindsker ensomhed og udvikler den enkeltes evne til et selvstændigt liv.
- Københavnerne med handicap bliver mere selvstændige i kraft af en rehabiliteringsindsats, en mere fokuseret og fleksibel indsats samt brug af nye velfærdsteknologiske løsninger i hverdagen, der reducerer behovet for støtte. Derved kan flere fx klare sig i egen bolig.

Konkrete tiltag inden for den nuværende ramme:

- Udbrede erfaringer med at inddrage borgerens/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 omfanget af og kendetegn på skolevægning, samarbejdsflader samt virksomme socialfaglige metoder og indsatser.
- Tilbyde flere tidlige forebyggende indsatser, der øger borgerens selvstændige liv, mindsker støttebehovet og som evt. støtter borgeren i at fastholde eller få et arbejde eller deltage i andre former for fællesskab. Det kan fx ske ved en udvidelse af eksisterende intensive individuelle eller gruppebaserede forløb, afhængigt af den enkeltes behov.
- Øge fokus på initiativer, der på sigt 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, sammenhængende og helhedsorienterede indsatser. Fx en opskalering af flyttekoordinatorfunktionen, der understøtter borgeres indflytning i egen bolig efter at have boet i botilbud.
- Udvikle nye metoder for, hvordan vi kan bruge en rehabiliterende tilgang i støtten til borgerne. Fx ved at tilbyde flere intensive individuelle og gruppebaserede forløb, hvor borgerne får mulighed for at spejle sig i hinandens liv, udfordringer og løsninger.
- Skabe brobygning til fællesskaber i almensamfundet, som et vigtigt supplement til indsatsen fra borgercentret ved at styrke samarbejdet med frivillige foreninger og klubber, så den enkelte evne til et selvstændigt liv understøttes (fx ved peer-to-peer-ordninger).
- Styrke samarbejdet med eksterne aktører omkring beskæftigelsesindsatsen, der skal skabe mere ordinær beskæftigelse for københavnere med handicap.

De rette tilbud

Vi skal have attraktive og fleksible tilbud, der stemmer overens med målgruppens behov, og som understøtter et selvstændigt og værdigt liv. Det kræver langtidspanlægning og optimering af kapaciteten, også for at balancere økonomien.

De rette institutioner og botilbud

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

vi kan imødekomme, at borgerne kan have meget forskellige behov. De kan både have meget forskellige former for handicap og sammensatte handicap.

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 tilbuddene 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 botilbudspadser af andre kommuner, private leverandører eller regioner.

En omstilling med et fagligt løft inden for botilbudsområdet vil tage tid og kræver en langsigtet prioritering af en sådan indsats. Hvis der tilføres flere ressourcer til kompetenceudvikling af medarbejdere, til ansættelse af nye faggrupper og ændringer af de fysiske rammer mv., kan omstillingen gøres mere effektiv. Borgerens trivsel i botilbuddet, er grundlæggende for, at der kan gives en rehabiliterende indsats, hvor der er fokus på borgerens ressourcer og potentielle progression. Det kan på sigt give mulighed for, at borgeren kan få et mere selvstændigt liv i et mindre indgribende tilbud end et botilbud - eller med mindre støtte i botilbuddet. Eller det kan være at støtte borgeren i at bevare færdigheder og undgå regression. Vi ønsker derfor at skabe en nedadgående bevægelse på de øverste trin på indsats-trappen eller en stabilisering på det nuværende trin. Det vil samlet set mindske borgernes støttebehov og øge deres livskvalitet. Samtidigt vil det reducere behovet for at tilkøbe pladser, hvilket vil styrke forvaltningens økonomi i balance.

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, som er tilpasset den enkelte borger, og som samtidig kan give en mere meningsfuld hverdag i botilbuddene. 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 et omfattende og længerevarende tilbud, får et sundt, godt og trygt liv sammen med andre. Det skal danne rammen om et liv i udvikling. Vi ved, at målgruppen af københavnere med handicap har ændret sig, fx er hyppigheden af cerebral parese hos tidligt fødte faldet, og der fødes færre børn med

Downs Syndrom. Vi ved også, at der 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 derfor også brug for en løbende investering i velfærdsteknologiske løsninger, som særligt unge med handicap efterspørger og anvender med stor selvfølgelighed. Samtidigt kan udviklingen af flere praksisbaserede metoder (fx til borgere med lav kognitivt funktionsniveau) bidrage til, at borgerne bliver mere selv-hjulpne - og at de så vidt muligt ikke mister eksisterende færdigheder.

Vi vil styrke vores fælles faglige fokus på rehabilitering i vores institutioner for børn med handicap og i vores dag- og botilbud for voksne med handicap. Det kan øge den enkeltes evne til et mere selvstændigt liv, mindske behovet for mere omfattende og længerevarende indsatser og reducere udgifterne hertil. Samtidig kan investeringer i styrket faglighed og bedre normeringer være med til at nedbringe antallet af arbejdsskader, sygefravær og udskiftning af ledere og medarbejderne samt gøre vores egne tilbud mere attraktive for borgerne end dyrere frit-valgstilbud.

Borgercentret vil dermed blive en mere attraktiv arbejdsplads, som får lettere ved at rekruttere og fastholde dygtige medarbejdere. Det kan være afgørende for, at borgerne får den hjælp og støtte, som de har behov for og som de er berettigede til. 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 og bo- og dagtilbud indgår i relationer og netværk. Fx i kraft af samværet med andre borgere. Samtidig kan borgernes relationer og netværk styrkes yderligere ved at åbne institutioner, bo- og dagtilbud mere op, så venskabsforeninger, frivillige, forældre og pårørende bliver en større del af hverdagen på stedet. Sådanne relationer og netværk kan samtidig styrke borgerens muligheder for at komme mere ud af institutionen, bo- eller dagtilbuddet. Det forudsætter, at borgerne kan få støtte til fx ledsagelse, transport mv., når det er nødvendigt - og at der tilføres midler til sådanne udgifter.

Gevinster

- Københavnerne med handicap med behov for et specialiseret botilbud får hurtigere tilbudt et relevant botilbud, der imødekommer deres behov.
- Effektivisering af anvendelse af kapaciteten og færre udgifter til køb af pladser.
- Mere tryghed og sundhed på botilbud gennem systematisk viden og metodeudvikling målrettet mennesker med funktionsnedsættelse.
- Mere fleksible dagtilbud til københavnerne med handicap, der kan tilgodesede de forskellige behov og øge trivlsen.

Konkrete tiltag indenfor rammen

- Tilvejebringe pladser, der i større omfang tilgodeser udviklingen i målgruppen og borgernes behov for botilbud indenfor de nuværende fysiske rammer, samt indenfor aktuel anlægsramme
- Omprioritere ressourcer til analyse og planlægning med henblik på at skærpe visitationsprocessen og udviklingen af området for 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) analyse af kapacitetsbehovet på bo- og dagtilbudsområdet, b) ved kompetenceudvikling af medarbejdere c) at tilvejebringe de fysiske rammer for fleksible bo- og dagtilbud.
- Tilpasning af botilbud, så de kan tilrettelægge fleksible aktiviteter og interne dagtilbud, der i højere grad end i dag kan tilgodes borgernes individuelle behov.
- Investering i afprøvning og udvikling af konkrete indsatser på institutioner og tilbud, der understøtter borgerne i at deltage i sociale aktiviteter og netværk i lokal- og civilsamfundet.
- Investering i en fælles faglig retning vedr. Rehabilitering på bo- og dagtilbudsområdet, der kan øge den enkelte borgers evne til et mere selvstændigt liv.

Goddag, hvem er du: Styrket servicekultur og god borgerdialog

Vi skal have et vedvarende fokus på den gode dialog og en høj servicekultur, som er en forudsætning for et godt og tillidsfuldt samarbejde med borgeren. For det første er det i en stærk servicekultur og i dialogen, der dannes grobund for, at vi i fællesskab kan finde frem til holdbare løsninger. For det andet, er dialogen et centralt element i at kunne forebygge utilfredshed, klager og udvide vores læring ud fra, hvad der står i klagerne. For det tredje, skal vi løbende evaluere og styrke vores skriftlige og mundtlige kommunikation, så vi sikrer, at den er tydelig, forståelig og tilrettet målgruppen. Her vil vi bruge vores erfaringer med Styrket Borgerkontakt og andre dialogmetoder, som vi har udviklet, og som er tilpasset mennesker med handicap i forhold til deres alder og funktionsniveau, og som kan sikre dem en stemme i

samarbejdet. Og for det fjerde skal vi have fokus på den interne arbejdspladskultur og de interne forudsætninger og rammer, der er i centret for en god servicekultur. Det handler fx om lavt sygefravær og personaleomsætning, om 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 borgerens oplevelse af god dialog og høj servicekultur, samtidig med at det gør det muligt at imødekomme behov for støtte med færre personaleresourcer. 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 kun begrænsede erfaringer med større involverende processer, fx fra arbejdet med at udvikle nye løsninger i forbindelse med omstillingsplanen. Men vi vil bygge videre på de positive erfaringer, vi har fået, og fortsætte arbejdet med borgerinddragelse, ligesom inddragelsesmetoder i indsatserne skal udvikles i overensstemmelse med den fælles faglige retning.

Gevinster

- Bedre borgerdialog med let og forståelig kommunikation med råd og vejledning om forskellige muligheder for hjælp, herunder lettere adgang til information og selvbetjening.
- Københavnerne med handicap oplever, at de bliver inddraget og hjulpet bedst mulig gennem sagsbehandlingen, og at Borgercenter Handicap er tilgængelig for borgeren.
- Flere københavnere med handicap oplever en hurtig afklaring samt kontinuitet og rettidighed i sagsbehandlingen.

Konkrete tiltag indenfor rammen

- Udvikle Borgercenter Handicaps rådgivning og vejledning om forskellige muligheder for hjælp samt udbredelse af dialogmetoder indenfor eksisterende udviklingsinitiativer, der er målrettet borgere med handicap og behov. Det kan fx være via voksenlivssamtaler, visualiseringsredskaber og Medborgerskabsfortællingen, der er en metode, som er udviklet i borgercentret til bl.a. at hjælpe borger med at forberede sig og komme med punkter til en samtale om deres egen sag.
- Afdække mulighederne for at anvende alternative mødeformer, fx digitale møder, som kan give større valgfrihed og fleksibilitet for borgeren og derigennem sætte en anden ramme for dialogen med borgeren.
- Styrke brugen af eksisterende redskaber som Minifokus og evalueringen af borgermøder, der styrker Borgercenter Handicaps feedbackkultur til københavnere med handicap.

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 selv at søge viden digitalt og udarbejde en digital ansøgning på et selvvalgt tidspunkt.
- Styrke arbejdet med borgerinvolvering i udviklingen af nye indsatser for børn, unge og voksne med handicap og i de konkrete sagsforløb.

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 retning, med udgangspunkt i rehabilitering, og de tre spor beskrevet i planen. Men indsatserne og effekterne af dem, vil kunne styrkes yderligere, og risikoen for, at omstillingen kan blive oplevet som serviceforringelser, vil dermed 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 selvstændighed og en god overgang til voksenlivet. Med afsæt i borgernes specifikke behov skal forløbene have fokus på at udvikle konkrete færdigheder og potentialer. Det kan fx være botræning, gruppebaserede socialtræningsprogrammer eller udvikling af korte forløbspakker eller digitale løsninger.

b. Bedre botilbud med flere sundhedsfaglige kompetencer og uddannelse i rehabilitering, så borgere på botilbud opnår en forbedret sundhedstilstand og øget progression

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 social 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 borgere 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 digitale værktøj, forløbsapp, 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 mål for arbejdet i borgercentret de næste fire år. Det er en omfattende og ambitiøs faglig og økonomisk omstilling, der vil involvere mange forskellige ansatte 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 også målrettet arbejde på 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 på enkelte arbejdspladser.

I dette afsnit beskrives først, hvordan Borgercenter Handicap vil involvere medarbejdere, interessenter og borgere, og dernæst hvordan den fælles faglige tilgang og de konkrete tiltag implementeres i driften. Endelig beskrives 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 har ejerskab for forandringen og er involverede i udvikling, afprøvelse og implementering af nye løsninger. Derfor er medarbejdere og ledere fra organisationen sammen med eksterne deltagere inddraget gennem hele processen med at udarbejde og prioritere indholdet i omstillingsplanen. Det har fundet sted i en række arbejdsfællesskaber med deltagelse af forskellige eksterne videnspersoner, interesseorganisationer, pårørende mv. og mere formelle fora, fx MED-udvalg. 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, 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 *vilkårsrummet* og *mulighedsrummet*. Vilkårsrummet

udgør rammerne og retningen for forandringsprocessen. Mulighedsrummet er det, som man lokalt kan få indflydelse på. Fx lokale tilpasninger, organiseringer, metodiske greb mv.

Involveringen kan fx ske ved, at der nedsættes følgegrupper 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 omkring omstillingen af borgercentret. 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 for at få input og perspektiver fra nogle af de borgere, som ikke kan deltage i et arbejdsfællesskab på grund af deres funktionsnedsættelse, vil vi også tage med os 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, og det er vores mål, at den rehabiliterende tilgang skal være gennemgående for alle indsatser i omstillingsplanen.

Konkret kan en fælles faglig tilgang være med til at styrke fokuset på ressourcer og potentialer i mødet med københavnere med handicap, så borgeren får et så værdigt og selvstændigt liv som muligt. Den fælles faglige retning på tværs af centrets indsatser vil også kunne understøtte, at vi leverer helstøbte og langsigtede løsninger til 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

Sideløbende med udviklingen af en fælles faglig tilgang skal de konkrete tiltag implementeres. De to ting skal supplere og understøtte hinanden.

Ved implementeringen af de konkrete tiltag, vil vi skelne mellem:

- **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, 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 igangsættes på enkelte arbejdspladser - og 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 sådanne lokalt udsprungne tiltag viser sig succesfulde, vil de kunne 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:

- Læring og erfaringsudveksling på tværs af Borgercenter Handicap
- En vurdering af om tiltagene skaber 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 omstillingsplanen og indfrielsen af de fastsatte mål.

Tidsplan

Borgercenter Handicap påbegyndte allerede i 2020 at udvikle tiltag i regi af omstillingsplanen. Det er et kontinuerligt arbejde, der kommer til at fortsætte langt ind i omstillingsplanens levetid. Dels fordi, at alt ikke kan igangsættes på samme tid, og dels fordi der løbende vil blive fulgt op på igangsatte initiativer, der kan give anledning til justeringer og videreudviklinger.

Alle dele af omstillingsplanen er vigtige, men 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 keredriften og større tværgående aktiviteter i Socialforvaltningen. Borgercenter Handicap vil dermed have perioder, hvor nogle spor har mere fokus end andre. Dette vil blive matchet af investeringsforslag i de pågældende år.

Endelig vil der, som beskrevet, være en løbende opfølgning på de igangsatte initiativer med en årlig opfølgning på omstillingsplanens overordnede mål gennem hele omstillingsplanens levetid.

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

	2021	2022	2023	2024
Goddag, hvem er du?	●	●	●	●
Livet er ikke snorlige	●	●	●	●
De rette tilbud	●	●	●	●

● Udvikling

● Fortsat udvikling og begyndende implementering

● Implementering

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

Bilag A. Gevinstrealisering og investeringer

Omstillingsplanen bygger på et godt fagligt grundlag, fordi vi ved, at der bliver skabt bedre og mere holdbare løsninger for københavnere med handicap gennem mindre indgribende sociale indsatser, der understøtter et godt liv med deltagelse i samfundet på lige fod med andre.

Omstillingen forventes derfor også at bidrage til, at Borgercenter Handicap kan skabe fagligt gode løsninger, som samtidigt bidrager til Borgercenter Handicaps andel af Socialforvaltningens 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 3 målsætninger, hvor der til hvert af de tre spor er identificeret en række gevinster, som tilsammen skal føre til opnåelse af målsætningerne.

Målsætninger

Borgere med handicap:


- får et selvstændigt og aktivt liv gennem tidlige forbyggende indsatser og større adgang til deltagelse i fællesskaber.
- får tilbudt attraktive og fleksible tilbud, der stemmer overens med deres nuværende og fremtidige behov for et selvhjulpent og værdigt liv.
- får en god serviceoplevelse og dialog i samarbejdet med BCH.



Gevinster

Livet er ikke snorlige


- Flere københavnere med handicap gennemfører skole- og uddannelsesforløb og kommer i beskæftigelse, hvilket på sigt vil reducere passiv forsørgelse.
- Københavnerne med handicap får mulighed for at deltage i (digitale/fysiske) fællesskaber i almensamfundet, der mindsker ensomhed og udvikler den enkeltes evne til et selvstændigt liv.
- Københavnerne med handicap bliver mere selvstændige i kraft af en rehabiliteringsindsats, en mere fokuseret og fleksibel indsats samt brug af nye velfærdsteknologiske løsninger i hverdagen, der reducerer behovet for støtte. Derved kan flere fx klare sig i egen bolig.



Gevinster

De rette tilbud

- Københavnerne med handicap med behov for et specialiseret botilbud får hurtigere tilbudt et relevant botilbud, der imødekommer deres behov.
- Effektivisering af anvendelse af kapaciteten og færre udgifter til køb af pladser.
- Mere tryghed og sundhed på botilbud gennem systematisk viden og metodeudvikling målrettet mennesker med funktionsnedsættelse.
- Mere fleksible dagtilbud til københavnere med handicap, der kan tilgodese de forskellige behov og øge trivslen.



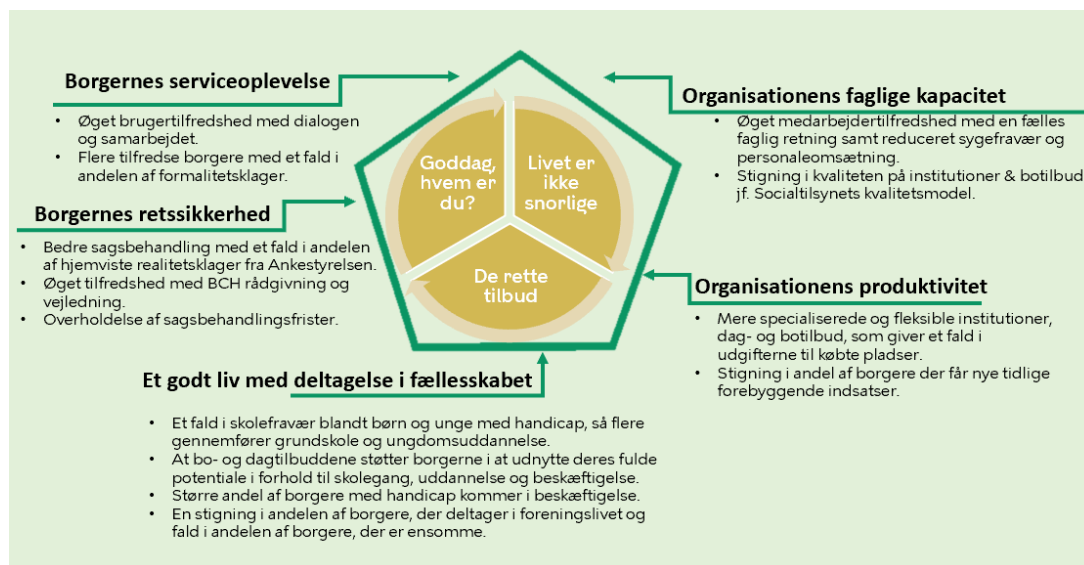
Gevinster

Goddag hvem er du?

- Bedre borgerdialog med let og forståelig kommunikation med råd og vejledning om forskellige muligheder for hjælp herunder lettere adgang til information og selvbetjening.
- Københavnerne med handicap oplever, at de bliver inddraget og hjulpet bedst mulig gennem sagsbehandling, og at Borgercenter Handicap er tilgængelig for borgeren
- Flere københavnere med handicap oplever en hurtig afklaring samt kontinuitet og rettidighed i sagsbehandlingen.

Borgercenter Handicap vil løbende følge op på, om vi via omstillingsplanen realiserer både de menneskelige, faglige og økonomiske gevinster og målene dermed nås. Det vil vi gøre ved at måle på resultaterne af indsatserne i de tre spor i omstillingsplanen ud fra fem forskellige bundlinjer.

3 af bundlinjerne er målrettet **værdien for borgerne** i form af borgerens oplevelse af service, deres retssikkerhed og deres deltagelse i fællesskabet. 2 af bundlinjerne er målrettet **værdien for organisationen** i form af organisationens produktivitet og kapacitetsudnyttelse på vores institutioner og botilbud samt medarbejdernes faglig kapacitet, så vi følger op på om medarbejderne er kompetente og har den fornødne socialfaglige og handicapspecifikke viden, der fører til positive resultater for vores borgere. De fem bundlinjer og tilhørende indikatorer kan ses i modellen nedenfor.



Alle fem bundlinjer er lige vigtige, og selvom effekten af indsatserne i de enkelte spor i omstillingsplanen kan være forskellige på de fem bundlinjer, skal det samlede resultat for omstillingsplan 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, eller ved at vi kan justere indsatsen, hvis det skaber negative resultater på et andet område.

Opfølgningen kommer til at finde sted via en række målbare indikatorer eller tegn på succes, hvor vi laver en baseline-måling primo 2021. I forlængelse af den årlige opfølgning vil Borgercenter Handicap følge udviklingen og vurdere, om der er behov for at justere indsatserne for at hente de menneskelige, faglige og økonomiske gevinster, herunder om der er behov for at investere mere i et af sporene for at sikre bedre balance mellem de 5 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, redskaber og nye samarbejdsformer. En del af omstillingsplanen vil kunne realiseres indenfor den nuværende 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

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 sket en stigning i andelen af børn, som er blevet nydiagnosticerede med infantil autisme og voksne med autismspektrumforstyrrelser i København 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 bliver københavnere ældre og ældre, og med den længere levetid øges risikoen for at udvikle et handicap. I og med, at københavnere med handicap lever længere, udvikler de også 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, hvilket 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 til københavnere med handicap.

Flere mennesker med handicap gennemfører ikke en uddannelse og bliver ikke selvforsørgende, hvilket øger risikoen for ensomhed og ringere livskvalitet

Højere skolefravær og lavere uddannelse

Borgercenter Handicap oplever i disse år en voksende gruppe af børn og unge med skolevægning, der er isoleret i hjemmet, da de er ophørt med at være i deres skoletilbud. Skolevægning og skolefravær er særligt stort hos børn og unge med autisme, der 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, komme i arbejde og 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.

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 arbejdsevne. 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 lavest grad af visitering til botilbud, dagtilbud og personlig assistance (BPA), mens vores enhedsudgifter er højere end de andre 6-byer (2018-tal).

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, og 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 frit valg. Den mindre analyse af sammenlignelige botilbud indikerer, at private tilbud har en bemandingsmæssig bedre normering på 22 procent mere pr. plads end Borgercenter Handicap 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**Borgercenter Handicap er med til at sikre et godt, meningsfuldt og værdigt liv for byens borgere med særlige behov****Botilbud med relativt 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 derned 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 en stigende venteliste på et 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 fulgt effekten af indsatserne i Udviklingsplanen nøje siden 2018, og 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 perioden fra 2018 til 2020 er niveauet for formalitetsklager og realitetsklager samtidig nedbragt væsentligt. Udviklingen har været mulig blandt andet på grund af tilførte ressourcer til og med 2023. Skal de gode resultater fastholdes er der 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, såfremt der ikke findes midler ved de årlige budgetforhandlinger til at dække de stigende udgifter, der følger af den stigende efterspørgsel. 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 sagsbehandlingen 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.

Personale- og kompetencemæssige fundament

Trivselsundersøgelsen 2019 viste, at de fleste medarbejdere i Borgercenter Handicap trives, og at de oplever, 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. befolkningsfremskrivningen, 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 sagsbehandlingen 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 senhjerneskode.

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.