



21. oktober 2020

En plads i fællesskabet

Borgercenter Handicaps faglige og økonomiske omstillingsplan

Borgercenter Handicaps kerneopgave er at understøtte og skabe forudsætninger for, at københavnere med handicap så vidt muligt opnår et selvstændigt liv og derigennem høj livskvalitet. I det følgende beskrives Borgercenter Handicaps faglige og økonomiske omstillingsplan for de kommende 4 år. Omstillingsplanen har til formål at skabe en klar strategisk retning, som forener borgercentrets faglige ambitioner i kerneopgaven om indsatser af høj kvalitet med områdets rammevilkår. Først præsenteres borgercenterets faglige ambition og omstilling. Derefter beskrives vilkårsrammen, som den faglige og økonomiske omstilling skal fungere indenfor.

Faglig ambition og omstilling

“Vi skaber bæredygtige løsninger til borgere med handicap i fællesskab”

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 meget selvstændigt liv. Andre har brug for livslang og vidtgående støtteforanstaltninger, fx på dag- og botilbud for voksne med handicap, for at blive mere selvhjulpne og kunne deltage bedst muligt i samfundet.

Andelen af københavnere med handicap er stigende, og der er 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.

Vi kalder det bæredygtige løsninger, fordi en omstilling af handicapområdet både skal tilgodese de nuværende og fremtidige behov for et godt liv for alle. Det betyder, at de mange gode erfaringer med udvikling af holdbare løsninger i Borgercenter Handicap, som fx indsatserne i vores familiehuse, skal bevares. Samtidig skal vores erfaringer og ny viden bidrage til at udvikle endnu flere helhedsorienterede tilbud, der

Borgercenter Handicap
Team for Strategisk Udvikling
Borups Allé 43, 3. sal
2200 København N

EAN-nummer
5798009683533

i højere grad udvikler den enkeltes evne til et mere selvstændigt liv og inkluderer de ressourcer og den mangfoldighed, som mennesker med handicap kan bidrage med hele livet.

Vi skal sikre, at københavnere med handicap får bedre mulighed for at leve et selvstændigt liv med høj livskvalitet. Det gælder uanset, om handicappet er fysisk og/eller psykisk, og om det er livsvarigt eller afgrænset til en periode. Vi kan som kommune bidrage med relevant støtte og kompensation, men vi er også afhængige af, at borgere med handicap, pårørende, civilsamfundet, virksomheder og københavnere bidrager til nye løsninger, så vi i fællesskab sikrer, at mennesker med handicap kan deltage i samfundet – i bredeste forstand.

Vi vil med den faglige og økonomiske omstillingsplan 2021-24 sætte retningen gennem 5 indsatsområder, med fokus på langsigtet at udvikle og sikre fleksible tilbud ift. behovet hos mennesker med handicap og forbedre vores borgerservice.



Mere trivsel, tryghed og fællesskab

- Vi skaber tryghed, omsorg og sundhed med fokus på selvstændighed på institutioner samt dag- og botilbud



Ind i fremtiden

- Vi medskaber gode børne- og ungdomsliv med skolegang, uddannelse & beskæftigelse



De rette tilbud til borgeren

- Vi har attraktive tilbud, der er fleksible og understøtter et selvstændigt og værdigt liv



Goddag, hvem er du?

- Vi skaber god dialog og servicekultur



Livet er ikke snorlige

- Vi understøtter mere selvstændige liv med forebyggende og mindre indgribende indsatser til voksne med handicap

Som grundlag for de 5 indsatsområder er det Borgercenter Handicaps ambition at udvikle et fælles faglige fundament med en fælles forståelse og en fælles praksis med afsæt rehabilitering i alle indsatser; en fælles tilgang der blandt andet *skal øge fokus på at sætte borgernes ressourcer og*

potentialer i spil, udvide anvendelsen af den bedste viden og metode for at øge borgernes selvstændighed i livet.

1. Mere trivsel, tryghed og fællesskab

Fokus på kvalitet, kontinuitet og et selvstændigt liv

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. Der ses derimod en stigning i antallet af mennesker med autismespektrumforstyrrelse, og mennesker med udviklingshæmning lever længere og får i højere grad aldersrelaterede lidelser. Ændringer 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 de socialpædagogiske kompetencer og ansætte flere sygeplejersker og sundhedsfaglige medarbejdere. Der er brug for løbende at investere i udvikling i brugen af velfærdsteknologiske løsninger, som særligt for unge med handicap er efterspurgt og en selvfølgelighed at anvende. Samtidig kan udvikling af flere praksisbaserede metoder (fx til borgere med lav kognitiv evne) bidrage til, at borgerne bliver mere selvhjulpne, eller forhindre, at de fx mister eksisterende færdigheder.

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

Borgercentret vil, som en mere attraktiv arbejdsplads, få 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 er berettiget til. Det vil samtidig bidrage til indfrielsen af de politiske mål og ambitioner. Det kan samlet set muliggøre en omprioritering af midler i borgercentret.

Et godt liv i fællesskaber

Københavnere med handicap skal have mulighed for at indgå i fællesskaber, hvor de kan være en del af noget fælles og bidrage. Færre mennesker med handicap deltager i samfundslivet i bred forstand, og de er i større risiko for forringet livskvalitet og trivsel. At indgå i fællesskaber er den stærkeste

bidrager til udviklingen af eget selvbillede og kompetencer, og det kan mindske ensomhed.

Vi vil derfor investere tid og ressourcer i, at børn, unge og voksne med handicap kan deltage i fællesskaber i lokal- og nærmiljøet samtidig i at åbne vores institutioner, bo- og dagtilbud mere op, så venskabsforeninger, frivillige og pårørende bliver en del af hverdagen. Derudover kræver det, at målgruppen, når det er nødvendigt, kan få støtte til fx ledsagelse, transport mv., hvilket kan nødvendiggøre tilførsel af midler.

2. Ind i fremtiden

Flere tidlige forebyggende og netværksbaseret indsatser

Vi skal sikre en tidlig og forebyggende indsats, der støtter københavnske børn og unge med handicap samt deres familier. 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 gjort ved hjælp af fx lettere adgang til råd og vejledning samt tilbud om hjemmebaserede indsatser og familiebehandling. Det har bidraget til færre anbringelser. Men vi vil styrke inddragelsen af familiernes netværk meget mere, da det kan skabe mere langtidsholdbare løsninger for familien og reducere deres behov for støtte.

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 unge med handicap voksenlivssamtaler, når de fylder 17 år, og vi har 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 endnu mere – så tidligt som muligt – så vi sikrer størst mulig kontinuitet i forløbet fra barn til voksen gennem sammenhængende og helhedsorienterede indsatser.

Vi vil arbejde med at udvikle nye initiativer, der tidligt kan støtte de unge i 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 angst eller misbrug. Ud over at støtte de unge, vil vi arbejde på at nedbryde samfundsmæssige barrierer i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

Med investering i at borgercenteret vil kunne støtte unge og forældre i overgangen betaler sig på lagt sig.

Fokus på skole, uddannelse og fritid i overgangen til voksenlivet

Skolegang, fritidsaktiviteter og -job, 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 et højere skolefravær, da de i mindre grad trives i skolen. Skoleværing medfører bl.a., at det er sværere for dem at tage en ungdomsuddannelse.

Vi vil skabe mere viden om skolevægring, forstået som de barrierer for inklusion af særligt børn med autisme, så vi kan 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 skolevægringsproblematik og er økonomisk rentable. Derudover vil vi samarbejde aktivt omkring Særlig Tilrettelagt Ungdomsuddannelse (STU), som understøtter, at flere unge med handicap får en ungdomsuddannelse. Det skal ruste dem til at komme i beskæftigelse senere i livet og undgå passiv forsørgelse. Yderligere vil vi understøtte deres deltagelse i fritidsaktiviteter og derigennem etablere venskaber i forskellige sociale arenaer, fx digitale fællesskaber, bl.a. som et værn mod ensomhed. Disse investeringer kan skabe større gevinster på sigt.

3. Livet er ikke snorlige

Tidlige og forebyggende indsatser til voksne med handicap

Vi skal i endnu højere grad målrette vores indsatser til voksne, der kan profitere af en tidlig og forebyggende indsats. Fx voksne med et stort udviklingspotentiale, der med træning i et midlertidigt botilbud kan udvikle deres evne til et mere selvstændigt liv, og voksne, hvor et hjælpemiddel kan kompensere for handicapet.

Mennesker med handicap oplever i lavere grad end andre at have indflydelse på eget liv og efterspørger større fleksibilitet og frihed i hjælpen. Vi vil derfor bruge vores gode erfaringer fra borgercentrets børneområde til også at udvikle flere tidlige og forebyggende indsatser til voksne med handicap, der tager udgangspunkt i den enkeltes ressourcer. Det kan bl.a. være udvikling af nye fleksible bostøtteformer, fx en mere intensiv støtte til borgere, som skal flytte i egen bolig (evt. i form af hjælp fra en indflytningskoordinator). Det kan skabe tryghed omkring indflytningen samt på sigt reducere behovet for mere omfattende hjælp og sikre, at borgeren kan blive i boligen.

En plads blandt frivillige i fællesskaber og foreninger

Vi vil bygge bro til og styrke samarbejdet med frivillige foreninger og klubber, som et vigtigt supplement til indsatsen fra Borgercenter Handicap. Frivillige fællesskaber kan potentielt være det faste holdepunkt for borgere, som flytter til egen bolig. Vi kan evt. gøre brug

af peer-to-peer-ordninger for at gøre det mere trygt for den enkelte borger. Relationer og netværk med andre i frivillige fællesskaber kan mindske ensomhed og behovet for socialpædagogisk støtte. Arbejdet med at opbygge nye netværk kan få en positiv menneskelig og samfundsøkonomisk effekt, men forudsætter, at der investeres både tid og ressourcer hos de medarbejdere, der skal skabe kontakter og relationer med borgeren.

4. De rette tilbud til borgeren

Attraktive og fleksible tilbud

Vi skal i Borgercenter Handicap have attraktive og fleksible tilbud, der stemmer overens med målgruppens behov og understøtter et selvstændigt og værdigt liv. Det kræver langtidsplanlægning.

Københavnere med handicap kan risikere at vente for længe på et botilbud, fordi der ikke er tilstrækkelig kapacitet, eller der ikke er det rigtige tilbud, som passer til borgerens behov. Vi skal derfor gøre tilbuddene mere fleksible for at imødekomme, at borgerne har meget forskellige former for – og ofte sammensatte – handicap og dermed også forskellige behov. Derudover skal tilbuddene tage højde for, at borgernes behov har ændret sig over tid, hvor vi skal blive gode til hurtigt at justere i de faglige kompetencer og fx trække på mere specialiserede kompetencer på tværs. Udover 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 botilbudspladser af andre kommuner, private eller regioner.

En sådan omstilling med et fagligt løft inden for botilbudsområdet vil tage tid og kræve, at der prioriteres langsigtet i indsatsen. Hvis der tilføres flere ressourcer til bl.a. kompetenceudvikling af medarbejdere, ansættelse af nye faggrupper samt ændringer af fysiske rammer, kan omstillingen gøres mere effektiv. Det vil på sigt give en samfundsøkonomisk gevinst, da det vil mindske borgernes støttebehov samt reducere behovet for at tilkøbe pladser.

Beskyttet beskæftigelse samt aktivitets- og samværstilbud

Vi ønsker også at skærpe udviklingen af området for beskæftigelsestilbud samt aktivitets- og samværstilbud væsentligt i de kommende år, så kapaciteten svarer til efterspørgslen på området. For de borgere, der ikke profiterer af de typiske beskæftigelsestilbud eller aktivitets- og samværstilbud, vil vi i stedet skabe 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 de borgere, der er i stand til det, tilbydes aktiviteter i det almindelige udbud af fritidsaktiviteter med tilknyttet støtte, som supplement eller delvis erstatning for et dagtilbud.

5. Goddag, hvem er du?

God dialog og høj servicekultur

Vi skal have et vedvarende fokus på den gode dialog og en høj servicekultur, som en vigtig forudsætning for et godt samarbejde med borgeren. Det er dialogen, der kan danne grobund for, at vi i fællesskab kan finde frem til holdbare løsninger, ligesom dialogen er et centralt element i forhold til at forebygge klager og udvide vores læring i forhold hertil.

Vi skal vedvarende udvikle os på området, og fx fortsætte med at evaluere på og styrke vores skriftlige og mundtlige kommunikation, så vi sikrer, at den er tydelig, forståelig og tilrettet målgruppen. Her vil vi fx bruge vores erfaringer med Styrket Borgerkontakt og andre dialogmetoder, som vi har udviklet, der er tilpasset mennesker med handicap, både i forhold til deres alder og funktionsniveau, og som kan sikre dem en stemme i samarbejdet (fx via Medborgerskabsfortællingen, voksenlivssamtaler, perspektivmetoden osv.). Vi skal udvikle på vores brug af digitale løsninger, så det fx bliver lettere for borgeren selv at søge viden digitalt, udarbejde en digital ansøgning på et selvvalgt tidspunkt, eller medvirke til at oplyse sagen, så sagsbehandlingstiden nedsættes. Vi vil også afsøge muligheder for at anvende alternative mødeformer, som kan give større fleksibilitet og sætte en anden ramme for dialogen.

Meget af dette kan vi foretage os inden for den nuværende økonomiske ramme, men der kan særligt i forhold til nye digitale løsninger og større kulturforandringer være behov for en prioritering af midler hertil.

Mere inddragelse og samarbejde

Vi skal styrke inddragelse af borgere med handicap og civilsamfundet. Hvis vi skal lykkes med at skabe bæredygtige løsninger til mennesker med handicap, kræver det involvering af dem og deres pårørende samt af interesseorganisationer. Vi mener det bogstaveligt, når vi siger, at vi vil "gøre det i fællesskab". Vi tror på, at de bedste og mest nytænkende ideer udvikles i samspillet med københavnere, civilsamfundet og andre med interesse for området.

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 fremadrettet arbejde mere med

borgerinvolvering i udviklingen af nye indsatser i forhold til individuelle og helhedsorienterede tilbud til børn, unge og voksne med handicap.

Vilkårsrammen

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 autismespektrumforstyrrelser i København sammenlignet med resten af landet. Fra 2010 til 2016 er antallet af børn i København med infantil autisme steget med 55 %, og antallet af voksne i København med autismespektrumforstyrrelser steget med 247 % svarende til en årlig udvikling på 23 %. Denne udvikling giver et øget udgiftspres i Københavns Kommune, hvor ca. 100 mio. kr. (42 %) 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. Også københavnere med handicap lever længere, og også de 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 midlertidigt botilbud, er ca. 270 borgere 65 år eller derover, hvilket svarer til en andel af ældre på knap 20 % af alle borgere i botilbud, hvilket er en stigning på 14 % 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 målgruppe af børn og unge med skolevægring, der er isoleret i hjemmet, da de er ophørt med at indgå i deres skoletilbud. Skolevægring 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 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 %.

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 pct. 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% af personer med et større handicap er i job mod knap 80% 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 dog, at 79 % af dem, der modtager handicapydelse, er på passiv forsørgelse og heraf er 80 % på førtidspension og 15 % på kontanthjælp.

Mindre deltagelse i samfundslivet og mere ensomhed

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 % af dem med et større psykisk handicap (angst, depression mv.) føler sig ensomme ofte eller meget ofte. Ca. 23 % af dem med et større fysisk handicap føler sig ensomme ofte eller meget ofte. Til sammenligning føler kun ca. 8 % af dem uden handicap sig ofte eller meget ofte ensomme.

Vi ved, at mennesker med større fysisk handicap ser deres venner og familie mere sjældent og i mindre omfang deltager i kulturelle aktiviteter end mennesker uden fysisk handicap. Socialforvaltningens egen brugertilfredshedsundersøgelse viser, at op mod halvdelen af de borgere med handicap, der har deltaget i undersøgelsen i 2019, angiver, at de er ensomme.

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 BCH 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 større fleksibilitet og frihed i den hjælp der tilbydes mennesker med handicap.

Københavns Kommunes Socialstrategi og Handicappolitik 2018-2022 sætter nogle mål om at styrke borgernes egne netværk og adgang til fællesskaber, samt samarbejdet med pårørende og civilsamfundet mv. På tværs af forvaltninger og sektorer skal der skabes sammenhæng i indsatser for borgerne. Derudover er mere helhedsorienteret indsatser, forebyggende

foranstaltninger og en god overgang til voksenlivet samt 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

BCH 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 BCH modtaget demografimidler til at imødekomme efterspørgsel som følge af befolkningsudviklingen.

København har et lavt udgiftsniveau pr. indbygger

BCH 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

BCH's botilbudsområde udgør cirka halvdelen af BCH's samlede økonomi og et samlet budget på handicapområdet, der er vokset med ca. 6 % 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 BCH kommer til at mangle et sted mellem 3 og 45 mio. kr. i 2023 afhængigt af, hvor mange nye eksterne botilbudspladser, BCH 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 % mere pr. plads end BCH's 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 på 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. På voksenområdet var det totale gennemsnit 3,8 i 2019 og ligger dermed 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 BCH's tilbud er udfordret af en høj personalegennemstrømning og et højt sygefravær også for ledere. På trods heraf angiver over 80% 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 %, og der er fokus på at skabe flow på § 105 og § 107 for at overholde forsyningsforpligtelsen.

På Myndighedsområdet har Socialudvalget fulgt effekten af indsatserne i udviklingsplanen nøje siden 2018, og sagsfristoverholdelsen er gået fra 60 % i første kvartal af 2019 til 83 % i andet kvartal i 2020. En stigning af sagsfristoverholdelsen på 23 procentpoint. Samtidig er niveauet for formalitetsklager og realitetsklager nedbragt væsentligt fra 2018 til 2020 (pr. maj 2020). Der er brug for at fastholde de gode resultater ved 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 i fremtiden at reducere i serviceniveauet på området, 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 i forhold til blandt andet medicinering og journalføring.

Systemudvikling
Nyt IT-system til myndighed og udfører <p>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 samt 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.</p> <p>Alle systemerne forventes at bidrage til en øget kvalitet i arbejdet med bedre understøttelse af sagsbehandlingen og en god kobling mellem sagsbehandling og økonomistyringen. Implementeringen vil trække ressourcer i driften og kan i en overgangsperiode føre til skred i overholdelse af sagsbehandlingsfrister.</p>
Personale- og kompetencemæssige fundament
<p>Trivselsundersøgelsen 2019 viste, at de fleste medarbejdere i Borgercenter Handicap trives, 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.</p> <p>Manglende rekruttering og fastholdelse samt store årgange der går på pension</p> <p>Manglen på arbejdskraft indenfor velfærdssektoren er gennemgående for alle landsdele, men handicapområdet er særlig udfordret ved en gennemgang af forgæves stillingsopslag, der ikke blev besat. Mellem den 1. januar 2018 og 1. juli 2019 blev 28,8 % af pædagogstillinger, 11,5 % af pædagogmedhjælperstillinger, 15,8 % af sagsbehandlerstillinger og 63,6 % af SOSU-assistentstillinger i BCH ikke besat. I København vil der, jf. befolkningsfremskrivning, være en større sandsynlighed for, at der er yngre medarbejdere i ansøgerpuljen og på arbejdspladsen i fremtiden.</p> <p>Personaleomsætningen i BCH var samlet set på 38,9 % i 2019. En smule over niveauet i de andre borgercentre. 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.</p> <p>Ses der udelukkende på personaleomsætningen på myndighedsområdet i BCH, så har den fra 2017 til 2019 ligget jævnt på ca. 22 %. I de første fire måneder af 2020 ses imidlertid et fald i personaleomsætningen på myndighedsområdet. Faldet i personaleomsætningen på myndighedsområdet i 2020 tilskrives en øget trivsel i arbejdet blandt medarbejderne som</p>

følge af indsatserne i Udviklingsplanen samt den politiske prioritering af at investere i flere sagsbehandlere og faglig udvikling.

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% af personalet ikke uddannet til at varetage de pædagogiske eller sundhedsfaglige opgaver. Det betyder, at der er 52,5%, der har en relevant pædagogisk uddannelse og kun 10% har en sundhedsfaglig uddannelse på trods af, at det er et område, hvor der er mange sundhedsfaglige opgaver, og der stilles høje krav til fx medicinhåndtering.

Det stiller krav om grundig introduktions- og kompetenceudviklingsforløb med specialiseret viden og handicapforståelse. Vi skal bl.a. klæde sagsbehandlerne på til at navigere i et komplekst lovområde og håndtere følsomme borgersager. Og vi skal sikre omsorgen for nogen af de mest sårbare, og til tider udadreagerende, borgere med et meget lavt funktionsniveau eller senhjerneskade.

Sygefravær

Borgercenter handicap har et faldende sygefravær, der samlet var på 13,8 fraværdsdage i 2019.

Udførerområdet har i 2019 et sygefravær på 14,7 fraværdsdage, hvilket er et fald sammenlignet med 15,2 fraværdsdage i 2018. 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 opdateret på særlige hensyn m.m. Hvis tendensen for sygefraværet på udførerområdet i de fire første måneder i 2020 holder året ud, vil sygefraværet ligge på 15,5 fraværdsdage i 2020. Det er dog usikkert, om prognosen holder.

På myndighedsområdet ses ligeledes et fald mellem 2018 og 2019 fra 11,4 fraværdsdage til 9,5 fraværdsdage. Hvis tendensen for de fire første måneder i 2020 holder året ud, vil sygefraværet på myndighedsområdet ligge på 9 fraværdsdage i 2020. Prognosen er dog behæftet med en vis usikkerhed.