



Notat

Opfølgning på undersøgelse af borgernes perspektiv på midtvejsstatus på handicappolitikken 2018-2022

29. oktober 2020

Sagsnummer
2018-0229152

Dokumentnummer
2018-0229152-59

Chefkredsen i Borgercenter Handicap har drøftet resultaterne af undersøgelsen af borgernes perspektiv på midtvejsstatus på Københavns Kommunes handicappolitik 2018-2022.

Borgercenterledelsen har forholdt sig til de problemstillinger, der bliver peget på i undersøgelsen, og i hvilket omfang disse adresseres i det igangværende arbejde med Borgercenter Handicaps Omstillingsplan 2021-2024 eller i andre sammenhænge, herunder om det skal give anledning til justering af de aktuelle planer. Borgercenterledelsen har drøftet problemstillinger i borgercentrets ressortområde, herunder i samarbejde med andre forvaltninger.

Problemstillingerne, der peges på, er kendte, både her i Københavns Kommune og nationalt. Det bemærkes, at 70% af besvarelserne er modtaget fra pårørende til borgere med handicap. De pårørende udgør en blivende relation i livet for de fleste mennesker med handicap og er en meget vigtig del af det netværkssamarbejde som kommunen skal sikre, for at støtte mennesker med handicap. Det er en selvstændig pointe for ledelsen i BCH, at vi skal øge opmærksomheden på de pårørende, særligt pårørende til borgere med komplekse og omfattende handicaps. På dette område er der behov for information og forventningsafstemning i forhold til mulighederne for inddragelse.

Kritikken er kendt, men gør naturligvis indtryk. Kritikken adresseres i vidt omfang i det igangværende arbejde med Omstillingsplanen eller i andre sammenhænge, som f.eks. den kommunale ungeindsats (KUI) og i den Udviklingsplan for myndighedsområdet, som blev politisk besluttet i 2018. Det bemærkes, at Omstillingsplanen og dens opfølgende budgetforslag endnu ikke er politisk besluttede.

En række af de omstillinger borgercenterledelsen ønsker at gennemføre vil være afhængig af finansiering i form af investeringer i nye indsatser til mennesker med handicap og deres pårørende.

Flere af kritikpunkterne kan eksempelvis imødekommes ved en ændret tilgang og metode, udvikling af mere information, rådgivning og vejledning eller tidligere og mindre indgribende indsatser, der leder den enkelte hurtigere på vej, alt afhængig af hvilke udfordringer der er tale om.

Borgercenter Handicap
Team for Kvalitetsudvikling og
Læring
Borups Allé 43, 3. sal
2200 København N

EAN-nummer
5798009683533

www.kk.dk

I forbindelse med budget 2021 er der afsat midler til at forbedre servicekulturen. Midlerne skal blandt andet bruges til at fastholde niveauet af sagsbehandling for bedre at kunne overholde sagsbehandlingsfrister, og et øget fokus på borgerinddragelse skal forbedre samarbejdet mellem borger og forvaltning.

I det følgende beskrives vores overvejelser i forhold til nogle centrale dele i tilbagemeldingerne fra borgere, pårørende m.fl.:
Gennemsigtighed, kommunikation, samarbejde med andre forvaltninger samt aktiviteter og ledsagelse.

Gennemsigtighed og kommunikation

Vi konstaterer, at der er peges på udfordringer i vores kommunikation og gennemsigtighed i valg, muligheder og processer. Brugere og pårørende mangler gennemsigtighed i forhold til f.eks. de lovgivninger, vi er underlagt, og hvad det eksempelvis betyder for muligheden for at blive inddraget. Det kan være i situationen overgang fra ung til voksen, hvor der sker ændringer i de lovmæssige rammer for indsatsen og for muligheden for indflydelse, både for borgeren med handicap, henholdsvis de pårørende. Overgangen fra ung til voksen kan være svær, både for den unge og for forældrene, og temaet indgår i arbejdet med Omstillingsplanen, som tilbud til de unge og deres forældre om hjælp til at forberede et godt voksenliv.

Et andet indsatsområde kan være at skabe gennemsigtighed i forhold til borgerens sag: Hvor er sagen i forløbet, hvem er aktørerne, hvad kan jeg forvente som borger, og hvad er de lovgivningsmæssige rammer. Som sagsbehandler kan man med fordel have fokus på information og forventningsafstemning, fra det første møde med borgeren og undervejs i forløbet.

Borgercenter Handicap vil tage disse opmærksomhedspunkter med i arbejdet med den 4-årige Omstillingsplan samt i arbejdet med udvikling af hjemmesiden og andre informationskilder.

Samarbejde med andre forvaltninger

Nogle indsatser ydes eller forløber i samarbejde med andre forvaltninger. Det gælder bl.a. skolegang. Der er behov for bedre kommunikation med forældrene, men som forudsætning herfor er der brug for, at Børne- og ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen arbejder endnu tættere sammen om at gøre forvaltningernes strategier til fælles strategier i dialogen med borgeren. Borgeren skal også her mødes af medarbejdere, der kender hinanden, og kender mulighederne på tværs og kan formidle dem betryggende for borgeren.

Kritikken af manglende aktiviteter og manglende mulighed for at være en del af fællesskabet, kalder på muligheder for at iværksætte tiltag på tværs af forvaltningerne, herunder samarbejder med Kultur- og fritidsforvaltningen, om udvikling af fritids- og kulturtilbud der er gjort

mere tilgængelige for den ressource som mennesker med handicap er i disse aktiviteter. Det vil kræve investeringer at udvikle på tværs af forvaltningerne.

Aktiviteter og ledsagelse

Også indsatser på dette område vil som udgangspunkt kræve politiske beslutninger og prioritering. Undtaget herfra er dog information om Ledsagekortet, som nævnes af en eller flere respondenter. Det bemærkes, at kommunerne ikke er ansvarlige for Ledsagekortet (det er ikke en ydelse i kommunalt regi. Ledsagekortet udstedes af Danske Handicaporganisationers Brugerservice), men vi kan som kommune udvikle vores rådgivning, så der i højere grad formidles om denne mulighed.

I forhold til ledsageordningen er der stramme kriterier for omfanget og brugen heraf, som ikke nødvendigvis imødekommer særligt de unge borgeres behov. Det vil forudsætte en lovændring at ændre dette.

På botilbudsområdet har Københavns Kommune tidligere som led i besparelser fjernet midler til ledsagelse ifm. f.eks. cafébesøg og aktiviteter. Det har naturligvis haft konsekvenser for borgere på botilbuds mulighed for aktiviteter og deltagelse udenfor botilbuddet. Borgercenter Handicap ønsker via Omstillingsplanen at arbejde for flere aktiviteter på botilbuddet og for inddragelse af andre aktører, herunder frivillige, til aktiviteter udenfor botilbuddet. Udviklingen af indsatserne vil forudsætte tilførelse af ressourcer, investeringer eller alternativt prioriteringer, der kan betyde serviceforringelser for andre målgrupper og behov.