

Opsamling på dialogmøde vedr. revision af handicap- og psykiatripolitikken

I dette notat gives en opsamling på dialogmøde i forbindelse med revision af Frederikssund Kommunes handicap- og psykiatripolitik den 21. november 2022 på Elværket i Frederikssund. Blandt ca. 28 deltagere var repræsentanter fra Social og sundhed, Handicaprådet, bruger-/pårørenderådene, medarbejdere, pårørende og foreninger.

Velkomst og rammesætning

Workshoppen blev indledt med velkomst og rammesætning af formand for Social og sundhed Anne Sofie Uhrskov og direktør for Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed, Mie Helene Andresen.

Oplæg om det gode samarbejde mellem kommune og borger

Dernæst afholdt Louise Bojsen fra Substans oplæg om det gode samarbejde mellem kommunen og borgerne. Dette med fokus på, hvad der er vigtigt for henholdsvis borgeren, pårørende og medarbejderen.

I oplægget pointerede Louise, at mennesker med støtte- og hjælpebehov generelt har brug for at blive set, hørt og forstået, at blive set som et helt menneske samt at få indflydelse på beslutninger vedrørende eget liv – og at det bliver tydeliggjort, hvornår der er mulighed for at få indflydelse.

I oplægget pointerede Louise, at familie, venner og øvrige netværk generelt har brug for at blive set som en medspiller med vigtig viden og erfaringer, at der også er nogen, der passer på dem og at de ikke nødvendigvis inddrages mere, men inddrages bedre.

Slutteligt pointerede Louise, at professionelle aktører generelt har brug for at borger/pårørende ved, at de arbejder i et krydspres, at de ud over at være fagpersoner også er embedsmænd, der skal forvalte lovgivning og politiske beslutninger samt at det kan være svært for den professionelle aktør at skuffe borger/pårørende.

På denne baggrund er det blandt andet vigtigt, at de tre parter sammen tager ansvar for deres del af arbejdet, minder hinanden om, at de bedste beslutninger træffes i fællesskab og at forskellige perspektiver godt kan sameksistere.

Louise slides er vedlagt som bilag.

Gruppedrøftelser

På baggrund af oplægget skulle deltagerne efterfølgende drøfte udkastet til handicap- og psykiatripolitikken i lyset af de indkomne høringssvar. Der var således opsat fire stationer, en for hvert af politikens indsatsområder:

- Livskvalitet
- Deltagelse
- Overgang fra ung til voksen
- Kvalitet i sagsbehandlingen

NOTAT

22. november
2022

Sagsbehandler
mtbil

Sagsnr.
27.00.00-P22-1-22



Deltagerne gik i grupper ud til en af de fire stationer, hvor de drøftede formuleringen af indsatsområdet, og pointer fra de indkomne høringsvar. Drøftelserne blev faciliteret af en medarbejder fra administrationen, der noterede deltagernes input. Efterfølgende gik gruppen videre til den næste station ind til de havde været ved alle fire stationer, og dermed drøftet alle fire indsatsområder.

I det følgende gengives hovedpointerne fra drøftelserne ved de fire stationer. En oversigt over samtlige kommentarer fra hver station, herunder formuleringen af indsatsområdet fra høringsudkastet samt hovedpointerne fra høringsvarene er vedlagt som bilag.

Livskvalitet

Blandt dialogmødets deltagere var der bred enighed om, at deltagelse i almene fællesskaber har stor betydning. Dette både i forhold til beskæftigelse og fritidsaktiviteter. Derudover var der fokus på tilføjelse af ressourcer, der kan understøtte eksempelvis frivillige og opsøgende indsatser samt ledsagelse med mere, der kan give adgang til oplevelser og netværk.

Deltagelse

Et gennemgående tema ved drøftelserne var, at kommunikation og information er afgørende for at borgerne kan deltage og træffe de valg, der passer dem. Information og kommunikation skal tilpasses sådan, at borgerne kan forstå den. Tilsvarende skal tilbuddene tilpasses borgerne, og deltagelse skal ske efter borgerens behov. Det blev også pointeret, at rammerne har en betydning for deltagelse, eksempelvis, hvis det foregår i eget hjem frem for på rådhuset.

Overgangen fra ung til voksen

Blandt dialogmødets deltagere var der bred enighed om, at der er en meget brat overgang mellem ung og voksen. Støtten ændres, hvilket kan udfordre både borgeren og de pårørende. Det er derfor vigtigt at forventningsafstemme og arbejde på at skabe en blødere overgang. Dette for eksempel ved at udarbejde en tjekliste eller manual, hvor det fremgår, hvad man kan forvente af overgangen både juridisk og støttemæssigt.

Kvalitet i sagsbehandlingen

Flere af deltagerne gav udtryk for, at der skal være fokus på samarbejdet mellem borger, pårørende og kommune. Der skal være fokus på at have kompetente medarbejdere med kommunen som attraktiv arbejdsplads og med arbejdsformer, som understøtter en god sagsbehandling. Det er også vigtigt med én indgang til kommunen, få sagsbehandlere i hver sag samt gode overgange mellem kommunens afdelinger. Derudover var der bred enighed om, at hjemmesiden kan gøres mere brugervenlig – det er svært at finde den information, man har brug for.

Bilag 1



Slides fra Substans

— Forskellige niveauer

1. Organisatorisk inddragelse

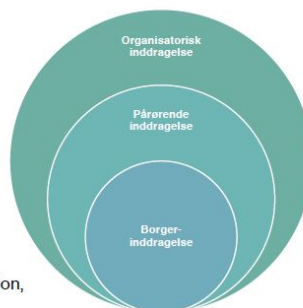
Organisatorisk inddragelse er inddragelse i udvikling på et organisatorisk niveau. Det kan ske ved at inddrage borgere og pårørende i processer eller projekter af betydning for organisering, udvikling og evaluering.

2. Borgerinddragelse

Borgerinddragelse er inddragelse af borgeren i eget forløb. Det er information, videndeling og beslutningstagen mellem borgeren og den professionelle. Borgeren skal dels klædes bedst muligt på til at kunne handle og agere i forløbet og tage beslutninger, men den professionelle skal også sikre sig, at borgerens vigtige viden, præferencer, erfaringer og værdier afklares og tænkes ind i forløbet.

3. Pårørende inddragelse

Pårørendeinddragelse er aktiv involvering af pårørende i borgerens individuelle forløb eller organisatorisk inddragelse af pårørende i kvalitetsudvikling. Den pårørende skal dels klædes bedst muligt på til at kunne handle og agere i forløbet. Det er borgeren, der er en centrale aktør i forløbet, og derfor er det også borgerens ønsker og valg, der vægtes højest. Vi forstår dog familien som en sammenhængende system, der er gensidigt påvirker hinanden.

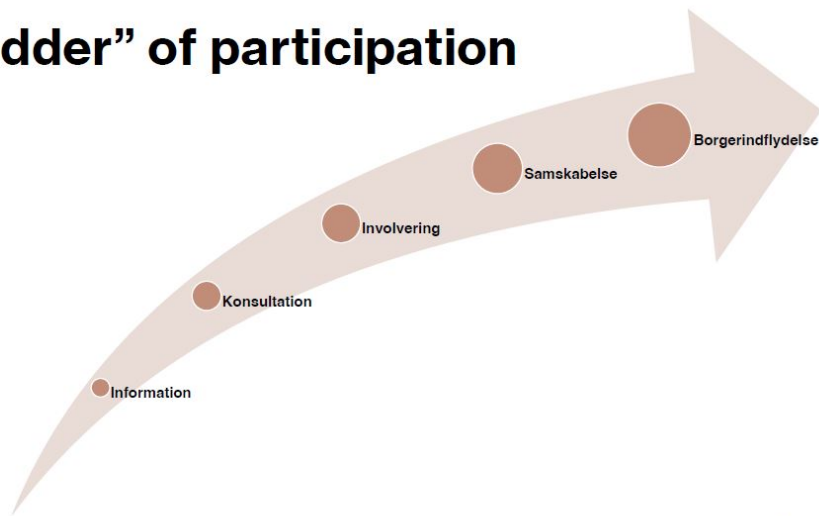


Kilde: Med inspiration fra VIBIS

Forskellige niveauer

substans

— ”Ladder” of participation



Kilde: Arnstein S. Eight rungs on a ladder of citizen participation. Journal of the Institute of American Planners 1969; 35:216-224.

substans

Ladder of participation

— Hvad har vi brug for hver især?



Danske patienter, Sundhedsstyrelsen, WHO
Glintborg (2018). Hovedbrud – Hjerneskade fra tre perspektiver
Videnscenter for Brugerinddragelse i Sundhedsvæsenet, 2020
Familiedialog og refleksion ved alvorlig sygdom - en guide for sundhedsprofessionelle
Martin, HM 2010: Er der styr på mig? Sammenhængende patientforløb fra patientens perspektiv. DGI.

substans

Hvad har vi brug for hver især?

substans

Jeg har brug for...

At blive **set, hørt og forstået** – ikke at få ret eller "min vilje".

At blive præsenteret for **muligheder, fordele og ulemper**, så jeg bedre kan træffe beslutninger.

At du ved, at det kan være **svært at adskille kommunens forskellige dele** fra hinanden i dialogen med kommunens ansatte.

Mennesker med støtte- og hjælpebehov

At blive set som et **helt menneske**.

At du møder mig med **realistiske forventninger**, jeg kan imødekomme.

At du ved, at **hverdagen** er min nærmeste kontekst – ikke kommunen eller sygehuset.

At mine grundlæggende **værdier** og **erfaringer** respekteres.

At jeg får **indflydelse** på beslutninger vedrørende eget liv – og at det bliver tydeliggjort, **hvornår** jeg har mulighed for at få indflydelse.

Mennesker med støtte- og hjælpebehov

substans

Jeg har brug for...

At du ved, at jeg kan være i **sorg eller krise** og samtidig skulle påtage mig en **ny rolle og identitet**.

At du ved, at jeg ikke nødvendigvis vil inddrages mere, men **bedre**.

At der er forståelse for, at det næsten kan være **et fuldtidsarbejde at være "pårørende"**.

Familie, venner og øvrige netværk

At jeg bliver set som en **medspiller** med vigtig viden og erfaringer.

At jeg får **mulighed** for at være en medspiller.

At **der også er nogen, der passer på mig**.

At du husker, at jeg ikke bare er en **"pårørende"**: Jeg er mor/far, søster/bror, ægtefælle, ven/veninde, jeg er faglig, jeg har ambitioner og interesser.

Familie, venner og øvrige netværk

substans

— Jeg har brug for...

At du ved, **det kan være svært for mig at skuffe dig**. Jeg ved, at jeg er professionel – men derfor kan det på et menneskeligt plan være svært alligevel.

At du ved, at jeg ikke er ekspert i alt. Min rolle bliver mere og mere at være **koordinator** – fremfor specialist.

At du ved, at jeg - udover at være fagperson - også er **embedsmand**.

Jeg forvalter både lovgivning og politiske strategier. Det kan være ambivalent også for mig.

Professionelle
aktører

At du ved, at det ligger så dybt i min faglighed, at jeg gerne vil hjælpe, at jeg nogle gange kan komme til at gå i **"fikser-mode"**.
Jeg gør det i den bedste mening.

At du ved, at der er et kæmpe **koordineringsarbejde** som ligger bag – og du oplever det først, når der er noget, der ikke fungerer.

At du ved, at jeg arbejder i et **enormt krydspres** mellem min fagfaglighed (og andre fagligheder), politiske visioner, krav og helhed og sammenhæng, økonomi, lovgivning, etik og moral – alt sammen i et system under konstant forandring.

Professionelle aktører

substans

— Sammen kan vi...

Tage ansvar for vores del af samarbejdet.

Spørge, hvis der er noget, vi er i tvivl om.

Sige højt og være tydelige med, hvad vi hver især har brug for.

Mennesker med støtte- og hjælpebehov

Professionelle aktører

Familie, venner og øvrige netværk

Lytte til hinanden.

Fremlægge vores perspektiv og huske hinanden på, at uenighed ikke er farligt. **Forskellige perspektiver kan sagtens sameksistere.**

Minde hinanden om, at **de bedste beslutninger træffes i fællesskab.**

Huske hinanden på, **at vi gør det bedste, vi kan.**

Sammen kan vi



SPØRGSMÅL?

substans

Spørsmål

Bilag 2

Livskvalitet

Forskningen viser, at der er flere faktorer, som kan være med til at give dig livskvalitet, for eksempel relationer. Det kan være venskaber, partnerskaber, men også relationer til de medarbejdere, der støtter dig i hverdagen.

Omgivelsernes accept og troen på dine evner kan være med til at skabe mere livskvalitet. Tilsvarende kan selvbestemmelse og indflydelse på eget liv også øge din livskvalitet.

Vi vil arbejde med at skabe rammerne for, at du kan leve et liv med gode relationer og selvbestemmelse i en kommune, hvor vi accepterer og tror på dig. På den måde vil vi sikre, at du oplever en høj livskvalitet, og er tilfreds med dit liv.

Pointer fra høringsvar

Nogle borgere savner at have tættere relationer og mere samvær med mennesker uden handicap.

Kommunen bør i højere grad have fokus på, hvordan man kan integrere borgere med udviklingshandicap i mere mangfoldige fællesskaber – og ikke mindst gøre disse muligheder synlige og tilgængelige for borgerne.

De fleste oplevelser af manglende selvbestemme og indflydelse på eget liv omhandler beslutninger, der vedrører det daglige liv. Her efterlyser borgerne bl.a. mere medbestemmelse ift., hvor mange ugentlige hjemmedage de har, hvor meget ferie de kan holde, og hvordan deres arbejdstid skal ligge.

Generelt har flere borgere oplevelsen af, at mange mennesker 'blander sig', fx på deres bosted, uden dog at kunne præcisere på hvilke områder. Men det er en oplevelse af, at personale, pårørende og medboere er inde over ting, som borgerne gerne ville bestemme selv – men hvor det er svært at sige til og fra, når man har svært ved at forstå og udtrykke sig.

Al evidens peger på at det kan betale sig (menneskeligt og økonomisk) at forebygge (...) Vi undrer os derfor over at der slet ikke er fokus på "forebyggelse" i politikken.

Pointer fra drøftelser på dialogmødet

Udbrede Team 2010 og Vikingerne til flere initiativer
Organisere frivillige/ressourcer til at facilitere
Adgang til oplevelser og netværk
Udvide åbningstiden i Livskilden/Reboot
Synlighed om relationsskabende aktiviteter i kommunen (suppekøkken/værested)
Udslusningsboliger i forbindelse med overgange - indlæggelser, rehab, ung til voksen
Opsøgende indsats i forhold til at indlemme ensomme/isolerede borgere i fællesskaber
Unge kunne få tablets til at starte op i online sociale fællesskaber
Ven-til-en frivilligt tilbud
Uddannelse af medarbejdere i livskvalitet og hvordan det understøttes
Ressourcer til ledsagelse til aktiviteter
En udviklingsplatform for alle borgere
Deltage i almene fællesskaber har stor betydning – også i forhold til beskæftigelse
Struktur – at have et godt sted at bo, indhold i hverdagen være med til at gøre en forskel
Fokus på livskvalitet i sagsbehandlingen
Behov for relationer er meget forskelligt fra person til person
Skiftende lokationer til tilbud
Transport til tilbud er en udfordring/infrastruktur er en udfordring
Et kreativt tilbud
Brobygning til almindeligt erhvervsliv, foreningsliv og kulturliv

Støtte til at deltage i almindelige sportsforeninger med videre
Livskvalitet = recovery
Åbne op for at kommunale lokaler kan bruges til frivillige initiativer
Faglig og opsøgende afdækning af, hvad der er behov for for at få etableret relationer

Deltagelse

Muligheden for at deltage i de situationer eller aktiviteter, som DU ser som meningsfulde kan også være med til at skabe livskvalitet. Derfor vil vi arbejde med at blive endnu bedre til at inkludere dig med funktionsnedsættelser og/eller psykiske udfordringer på tværs i kommunen.

Vi vil have fokus på tilpasninger og tilgængelighed fysisk, socialt og pædagogisk. Vi vil arbejde med at skabe rammerne for, at du kan deltage i forskellige aktiviteter, blandt andet sport, kultur eller kreative aktiviteter.

Vi vil arbejde på at sikre, at du kan deltage i de arenaer, hvor aktiviteterne foregår. Dette for eksempel igennem støtte til ledsagelse og hjælpemidler til aktiviteter.

Pointer fra høringsvar

Hvordan vil I sikre lige muligheder og fuld deltagelse i samfundslivet?

Kommunen bør øge mulighederne for den unge målgruppe (der er for få tilbud til unge), herunder fokus på, at unge har forskellige behov, at der er brug for en større kapacitet, så der reelt er attraktive tilbud til alle, der ønsker det.

Der bør være gode og tilgængelige tilbud også for borgere med behov for støtte.

Mange borgere oplever, at de ikke kender ret meget til, hvilke tilbud der findes i kommunen, eller hvilke muligheder og rettigheder de har.

Kommunen bør sikre, at muligheder og rettigheder formidles til borgerne der, hvor de er, og på en måde, som de kan forstå.

Pointer fra drøftelser på dialogmødet

De rette tilbud til borgerne – kommunen tilpasser sig borgeren (toiletbesøg)
Kontaktperson
Kontinuitet i personale (skaber udvikling)
Kommunikation – skriftligt og mundtligt – kan det forstås? Nyhedsbreve, breve, formidling konkret i billeder
Hjemmesiden (forstå, hvilke muligheder jeg har)
Informationer/oplysning så borgerne kan træffe de valg, der passer til dem
Opsøgende hjælp
Transport (individuel)
Tættere samarbejde mellem civilsamfund og kommune. Mundtlig formidling i forhold til målgruppe, links på hjemmeside, lægehuse
Deltagelse tager tid
Det kan kræve mod og nytænkning at få mennesker til at deltage i meningsfulde aktiviteter og accept af, at det kan være svært at forpligte sig
Tilpasse kommunikation og tilbud
Rammerne har en betydning for deltagelse (rådhus vs. Eget hjem)
Fra deltagelse til bestemmelse
Åben dialog
Deltagelse efter borgerens behov og ikke kontraktens
Mening – hverdagslivet (relevans)
Svært at finde informationer
Alle medarbejdere skal kunne vejlede relevant
Kendskab til hinanden på tværs af handicap/psykiatri
Tænk ud af boksen for at finde en løsning – evt. lave noget andet (...)

Overgang fra ung til voksen

Skiftet fra ung til voksen kan være en stor omvæltning for både dig og dine pårørende. Vi vil derfor arbejde på at sikre, at overgangen bliver så god som muligt.

Det skal være tydeligt for dig, hvad overgangen betyder, og vi vil sikre en god inddragelse af dine pårørende i det omfang, som du ønsker det. Vi skal sikre, at du får en god start på voksenlivet sådan, at du kan leve det liv, du gerne vil.

Derudover vil vi forbedre samarbejdet mellem børne-/ungeområdet og voksenområdet sådan, at du og dine pårørende føler jer sikre i overgangen. På den måde vil vi sikre, at du fra start får den støtte, som du har brug for i dit voksne liv.

Pointer fra høringsvar

Flere borgere oplever at have mere medbestemmelse, efter de er fyldt 18 år, og det er de glade for.

Flere borgere mærker, at der ikke er den samme støtte som tidligere, selvom de fortsat har brug for den.

Den unge målgruppe føler generelt stor usikkerhed omkring deres livssituation som myndige – de ved ikke, hvad de skal, hvad de har af muligheder, eller hvem der reelt kan hjælpe dem videre i livet.

Kommunen bør skabe en tydelighed omkring muligheder og krav ved de unges overgang fra ung til voksen, og at den enkelte straks ved det fyldte 18. år tilknyttes en koordinerende vejleder, der har ansvaret for at vejlede, støtte og koordinere den unges videre vej på tværs af kommunens enheder.

Pointer fra drøftelser på dialogmødet

Støtte falder fra – større pres på pårørende
Kan vi forberede overgangen bedre?
Mindre fokus på paragraffer og fælles sprog (uden paragraffer)
Kommunikation
Sikre den røde tråd
Koordinerende sagsbehandler
Overskuelighed
Blødere overgang, fx klippekort til støtte/psykolog
Meget foregår i kulissen – tydelighed
Man når ikke at sikre den unge – hvem har ansvaret?
Bedre boligmuligheder: Kollegie, opgangsfællesskaber – også med unge uden udfordringer
Tydelighed – Definere roller – "Nu sker der noget andet" -> samtaler
Kan man lave en tjekliste? Liste over vigtige forhold, der skal drøftes
Blødere overgang
Botræning
Brat overgang
Tydelighed om, hvor man skal henvende sig
Forventningsafstemning blandt medarbejdere/afdelinger
En manual/folder med info om, hvad man kan forvente og hvad der sker, fx juridisk og støttmæssigt

Kvalitet i sagsbehandlingen

En god sagsbehandling er afgørende for, at kommunen træffer den rigtige afgørelse. Den rigtige afgørelse overholder gældende love og regler og sikrer, at vi giver den støtte, som du har brug for.

Vi arbejder med at klæde sagsbehandlere endnu bedre på til opgaven sådan, at vi altid leverer respektfuld sagsbehandling med et højt fagligt niveau inden for tidsfristerne.

Derudover, er det afgørende, at du kan finde den information, du har brug for. Det er også vigtigt, at der er en let indgang til kommunen sådan, at du kan få den vejledning, som du har brug for.

Pointer fra høringsvar

Kommunen bør have et større fokus på at sikre en gennemgående sagsbehandler for borgere med udviklingshandicap og arbejde på at holde de aftaler, der laves mellem borger og sagsbehandler.

Kommunen bør følge den såkaldte inddragelsesmodel – før-under-efter samtalen – som er en systematisk tænke måde ift. inddragelse, hvor man skaber en rød tråd i et samtaleforløb med en borger.

Mange borgere oplever, at det er for svært at komme i kontakt med sin sagsbehandler, og at der er for lange ventetider på svar på væsentlige spørgsmål og områder af deres liv – dvs. at tilgængeligheden til kommunen generelt er utilstrækkelig.

Borgere oplever for lang tids sagsbehandling - det er frustrerende at gå og vente.

Borgere kan opleve at blive afsluttet (§85) uden at borger selv oplever sig klar til dette.

Det opleves at den enkelte skal passe ind i en kasse og ikke kassen der kan tilpasses den enkelte.

Borgerens forventninger til, hvad kommunen kan tilbyde af foranstaltninger er nogle gange for høj i forhold til, hvad borger er berettiget til. Dette kan afstedkomme unødige uoverensstemmelser eller endda konflikter i samarbejdet, da borger kan møde med urealistiske forventninger, som rådgivere bliver nødsaget til at korrigere.

Der er i udkastet ikke fokus på borgers ansvar for eget liv. Det bør tydeliggøres, at Frederikssund Kommune søger at understøtte borger og medvirke til, at der findes løsninger, der kan imødekomme borgers behov ud fra en konkret individuel vurdering.

Mange borgere oplever, at det er svært at finde relevant information på hjemmesiden, ligesom nogle borgerne i målgruppen har svært ved at læse og forstå information fra kommunen.

Pointer fra drøftelser på dialogmødet

Cura er ikke relevant for alle grupper og fremmer ikke borgers stemme
Mange sagsbehandlere er et reelt problem og kan forværre problematik
Gennemgående indsatsplan på familier
For langt til at man finder rette hjælp. Bedre syn fra starten mhp. indsatser, fx § 85
§ 108 seks år siden talt med en sagsbehandler
Ligeværdighed i relationen og overholdelse af aftaler og lov
Borger kan ikke selv finde lovgivning. Hjælp og støtte til praktiske og økonomiske gøremål
Viden om støtte og tilbud på hjemmeside og fra sagsbehandler
Fokus på samarbejdet fremfor du skal selv eller du skal hjælpe
Pårørendeperspektiv kobling til det gode samarbejde med pårørende. Pårørende som ressource
Recovery som faglig tilgang blandt sagsbehandlere. Faglige kompetencer i psykiatrien
Åben dialog som metode til inddragelse
Overgangen til voksensystemet og forstå det
Ikke nogen undersøgelser til tiden – for få sagsbehandlere – ressourcer og organisering
Attraktiv arbejdsplads, hvor man har ansvar og bruger sin faglighed. Flad struktur

Det er et samarbejde. En kultur om, at vi er i samme båd
Hvordan deltager vi sammen? Hvordan kommer fagligheden frem? Faglig relation og ikke personstyret
Kompetente medarbejdere
Videoer på hjemmesiden, der forklarer fx en familieundersøgelse
Fladere arbejdsform. Opgør med flextid så de har faste mødetider
Transparent proces for borgeren
Søgefelter på hjemmesiden – max tre klik
Overgange mellem afdelinger
Gå ny veje – individuel tilgang og ikke system tilgang
Vigtigt, at borger ikke bærer af egen sag, fx ved tilflytning (positiv historie)
Helhedsbillede på indsatser
En indgang for borgeren. Systemet viser videre. Rådgivningshuset