



# Strategi for tillid og samarbejde på handicapområdet

2022 - 2025



**nordfyns  
kommune**

# Indhold

<b>Indledning .....</b>	<b>3</b>
<b>Værdier og principper.....</b>	<b>4</b>
<b>Strategiske indsatser for at styrke tillid og samarbejde .....</b>	<b>5</b>
<b>BILAG: Forslag indkommet i borger/medarbejder workshop.....</b>	<b>8</b>

# Indledning

Børn og Ungeudvalget og Social- og Sundhedsudvalget har i samarbejde med Handicaprådet igangsat udarbejdelsen af strategien for tillid og samarbejde på handicapområdet.

Strategien skal ses i sammenhæng med den debat, der har været både på landsplan og lokalt på Nordfyn om samarbejdet mellem personer med handicap og kommune. Debatten viser at ikke alle oplever samarbejdet lige godt. Det også baggrunden for det fællesudspil KL og DH er kommet med og som er udgangspunktet for strategien.

Nærværende version er en høringsversion til godkendelse i Børne- og Ungeudvalget samt i Social og Sundhedsudvalget i juni 2022. Høringen foretages i juni måned med henblik på endelig vedtagelse i august 2022.

Udgangspunktet i strategien er Danske Handicaporganisationer (DH) og Kommunernes Landsforening (KL) 5 anbefalinger til en styrket dialog med "Sæt samarbejde og tillid i centrum på handicapområdet" fra 2021.

Dertil kommer ideer og input fra en workshop med repræsentanter fra de to fagudvalg, Handicaprådet, DH Nordfyn, borgere og medarbejdere den 12. maj 2022.

De mange forslag til principper, værdier og forbedringsinitiativer fra workshoppen ses i bilaget til denne høringsversion. Flere af forslagene indgår direkte eller i bearbejdet form i strategiforslaget. I bilaget er der tages stilling til alle forslag.

De to fagudvalg har i dialog med handicaprådet ønsket at strategien udover overordnede principper og mål også indebærer, at der gennemføres konkrete målinger af borgernes opfattelse af kvaliteten i samarbejdet med kommunen på Handicapområdet samt at der udpeges konkrete initiativer, der er med til at forbedre samarbejdet mellem kommunens ansatte og brugerne af området.

Strategien har fokus på tilliden, samarbejdet og dialogen mellem personen med handicap, pårørende og kommunens medarbejdere.

Det er en selvfølge, at basis for et tillidsfuldt samarbejde er en høj standard for kvalitet i kommunens faglige arbejde. Kommunen arbejder uafhængigt af nærværende strategi løbende med at vedligeholde og udvikle kompetencer, viden, sagsgange inden for handicapområdet med henblik på at sikre både retssikkerhed og gode indsatser til gavn for borgerne.



# Værdier og principper

**Kommunen bekender sig i strategien fuldt ud til dialogprincippet og de værdier det bygger på:**

*Det har stor betydning for den enkeltes livskvalitet at følge sig hørt, respekteret og anerkendt. Det bidrager til at få den rigtige støtte fra start.*

*Borgerinddragelse bygger i lovgivningen bl.a. på et dialogprincip. Grundtankerne i dialogprincippet er, at der skal være respekt for borgeren, pligt til at lytte, åbenhed, god personlig kontakt, fælles overblik over sagen, at administrationen indrettes borgervenlig, og at interne regler ikke holdes skjult. Som borger skal man opleve, at der bliver taget udgangspunkt i ens individuelle situation, viden, erfaringer og ønsker, ligesom at der skal skabes tillid og gennemsigtighed i dialogen og sagsbehandlingen. Dialogprincippet bør stå centralt for alle parter, for at det er muligt at indgå i et tillidsfuldt samarbejde.”<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> KL og DH's "Sæt samarbejdet og tillid i centrum på handicapområdet, 2021



# Strategiske indsatser for at styrke tillid og samarbejde

For hver af KL og DH's fælles anbefalinger (A) foreslås følgende indsatser (I) og evalueringer (E).

<b>A<sub>1</sub></b>	<b>Gensidig tillid og godt samarbejde skal synliggøres og sættes i centrum i den kommunale sagsbehandling</b>
I	<p>Strategien dækker myndighedsafdelingerne for henholdsvis Familieafdelingen, Center for læring og trivsel, KUI samt Voksenhandicapområdet. Strategien udgør en del af afdelingernes udviklingsarbejde.</p> <p>Strategien evalueres årligt i samarbejde med borgerrådgiveren og Handicaprådet og behandles politisk Børne- og Ungeudvalget samt i Social og Sundhedsudvalget.</p> <p>Evaluering og dialog tilrettelægges så første udvalgsbehandling sker i august 2023.</p>
E	<p>Alle borgere, som har et sagsforløb og som har været i kontakt med kommunens myndighedsafdelinger i december og januar modtager et spørgeskema vedrørende samarbejdet og tilliden til de kommunale myndighedsafdelinger.</p> <p>Der afholdes et årligt dialogmøde med repræsentanter fra Handicaprådet og DH samt kommunens administration. Deltagerkredse tilrettelægges i samarbejde med Handicaprådet. På dialogmødet peges på nye initiativer til at styrke tilliden og samarbejdet.</p> <p>Det ledelsestilsyn, der indgår i evalueringen af de følgende initiativer gennemføres i 1. halvår af 2023 i samarbejde med et eksternt konsulentfirma, der samtidigt er med til at definere rammerne for et fremtidigt ledelsestilsyn.</p>

<b>A<sub>2</sub></b>	<b>Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem fælles mål og mulighed for reel indflydelse</b>
I	<p>En vigtig grundpille i samarbejdet mellem borger og kommune er at der tages udgangspunkt i borgerens livssituation og ønsker til udvikling i personlige muligheder og livskvalitet. Dette skal være helt tydeligt i de mål og indsatser, der opstilles.</p> <p>Hver afdelingen planlægger hvordan medarbejdernes faglighed i forhold til at inddrage, lytte og samskabe gode løsninger med borgeren løbende udvikles.</p>
E	<p>Hvordan borgeren på denne vis er inddraget dokumenteres i sagen og der gennemføres stikprøvevis ledelsestilsyn i mindst 10 sager på henholdsvis børne- og voksenområdet. Resultatet af ledelsestilsynet indgår i den årlige afrapportering til de politiske udvalg.</p> <p>Borgerens oplevelse af hvordan egne ønsker og livssituation er inddraget i sagsbe-</p>

	handlingen indgår i spørgeskemaundersøgelsen.
--	---

<b>A<sub>3</sub></b>	<b>Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem fælles overblik og indsigt i hinandens præmisser, viden og ekspertise</b>
I	<p>Borgeren tildeles så vidt muligt en primær sagsbehandler, der sikrer at alle involverede fagprofessionelle arbejder koordinerende og hen i mod samme mål.</p> <p>Der arbejdes for at den primære koordinerende sagsbehandler samarbejder med og bakkes op af en kollega, der tager over i forbindelse med medarbejderudskiftninger.</p> <p>Borgeren adviseres hurtigst muligt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ved sagsbehandlerskifte herunder med navn og kontaktoplysninger på ny sagsbehandler</li> <li>- ved aflysning af møder.</li> <li>- og ved fravær, som påvirker sagsbehandlingen i den konkrete sag.</li> </ul> <p>Der udarbejdes på alle fire myndighedsområder en plan for den tværfaglige koordinering samt proceduren ved sagsbehandlerskifte.</p>
E	<p>Ovenstående dokumenteres i sagen og der gennemføres stikprøvevis ledelsestilsyn i mindst 10 sager på henholdsvis børne- og voksenområdet. Resultatet af ledelsestilsynet indgår i den årlige afrapportering til de politiske udvalg.</p> <p>Borgerens oplevelse af koordinering og overblik indgår i spørgeskemaundersøgelsen.</p>

<b>A<sub>4</sub></b>	<b>Gensidig tillid og godt samarbejde kræver tid og fleksibilitet</b>
I	<p>Sagsbehandleren er borgerens primære vejleder og kontaktperson.</p> <p>Sagsbehandleren planlægger i samarbejde med borgeren, hvordan kontakten foregår. Skriftlighed og mødeaktivitet suppleres med korte kontakter på telefon og der vil være mulighed for at lægge møder i borgerens hjem.</p> <p>Borgeren skal have mulighed for at komme nemt i kontakt med den koordinerende sagsbehandler. Kommunen kvitterer for modtagelse af borgers henvendelse eller kontakter borger inden for 48 timer. Øvrige svarfrister følger kommunens overordnede politikker.</p> <p>Sagsbehandleren vejleder aktivt om muligheden for at få uvildig rådgivning fra Kommunens Borgerrådgiver. Denne kan klæde borgeren på til at forstå regler, rettigheder, sagsbehandlingspraksis og servicestandarder i kommunen.</p>
E	Borgerens oplevelse indgår i spørgeskemaundersøgelsen.

A <sub>5</sub>	Gensidig tillid og godt samarbejde forudsætter gennemsigtighed og tilgængelighed
I	<p>Sagsbehandleren tager initiativ til løbende at afstemme, hvordan og hvor ofte borgeren og pårørende forventer og kan blive informeret i deres sag, samt hvornår der kan forventes svar på eventuelle afgørelser. Dette noteres i sagen.</p> <p>Muligheden for at komme i kontakt med myndighedsafdelingerne kommunikeres tydeligt på kommunens hjemmeside, hvor direkte telefonnumre til sagsbehandlere suppleres med et overordnet telefonnummer og en mail på henholdsvis børne- og voksenområdet.</p> <p>Der stilles så vidt mulig direkte videre til den relevante afdeling og sagsbehandler. Der tages efter første kontakt hånd om henvendelsen uden at borgeren henvises til på egen hånd at søge hjælp andet sted i organisationen.</p> <p>Der gives en tilbagemelding på alle henvendelser indenfor 48 timer (hverdage).</p>
E	<p>Borgerens oplevelse indgår i spørgeskemaundersøgelsen.</p> <p>Kvaliteten af sagsnotater (notatpligten), sprog og de skriftlige begrundelser indgår i det årlige ledelsestilsyn.</p>





# BILAG: Forslag indkommet i borger/medarbejder workshop

I det følgende tages stilling til, hvordan hvert af forslagene fra den afholdte workshop om tillid og samarbejde indgår i det videre arbejde. Ved OK indgår det direkte i ovenstående strategi.

## Tilgængelighed

Tilgængelighed handler om hvordan man let kan få kontakt, men også om at lette kommunikation mellem borger og medarbejder.

Målet er at borger oplever at Nordfyns Kommune er let at få fat i, når der er behov for det og der er en proaktiv kommunikation.

	Forslag
OK	En indgang for borgerne til sagsbehandlerne, så borgeren hurtigere kommer til hos den rette sagsbehandler – herunder et hovednummer.
OK	Der udvikles et beredskab, så borgere kan komme hurtigere i kontakt med sagsbehandlere, når de har behov.
Undersøges	Der udvikles en digital notifikation, så borger får hurtigere besked, når der er nyt i deres sag.
OK	Der indsættes løbende kontaktoplysninger på Borgerrådgiver på Kommuneinfo i lokal avisen.
OK	Sagsbehandlerne bliver mere proaktive.
Anbefales ikke	Der ansættes flere borgerrådgivere/koordinatorer.

## Samarbejdet i og mellem møderne

Det er afgørende for tilliden og samarbejdet at der arbejdes med en helhedstænkning, hvor man kommer rundt om alle aspekter hos borger og evt. pårørende, samt styrker koordineringen i samarbejdet med borger og andre faggrupper.

	Forslag
Kun i særlige tilfælde, hvor det giver mening.	Første møde foregår altid i borgerens hjem.
OK	Sagsbehandler og borger har et fælles overblik over sagen.
Hvor det giver	Der udarbejdes i samarbejde en fælles plan og mål ved hjælp af konfe-

mening	rencemodellen.
Hvor det giver mening	Det tværfaglige samarbejde omkring borgeren skal styrkes og inddrages tidligt i forløbet.
OK	Sagsbehandler er tovholder på koordineringen tværfagligt og tværsektorielt ( ved f.eks. specialrådgivning og hjælpemidler), så én altid har "stafetten" og ingen bliver glemt.
Hvor det giver mening	Ved afslag oplyses der altid alternativer.

## Arbejds miljø

For at sikre en høj kvalitet og kontinuitet i borgerens sager er det vigtigt at der er kompetente medarbejdere, der trives i samspillet mellem lovgivningens og organisationens rammer og samspillet med borgerne og deres behov.

	Forslag
OK	Kontinuitet er vigtig for borgeren, så den eller de samme sagsbehandlere kender borgerens forløb. Der skal udvikles en ordning, der sikrer kontinuiteten f.eks. en Buddy ordning.
Indgår i arbejdsmiljøarbejdet	Nordfyns Kommune som arbejdsgiver arbejder med at skabe et attraktivt arbejdsmiljø for medarbejderne, så medarbejderne ønsker at blive og føler sig psykologisk tryk.
Der udarbejdes en procedure for onboarding.	Nordfyns Kommune har stor fokus på at rekruttere kompetence medarbejdere, så borgerne oplever en høj kvalitet i samarbejdet med borgeren. Der arbejdes med onboarding og employer branding.
Den nuværende systematiske opsamling og evaluering af alle klagesager fortsættes og udvikles.	For at udvikle medarbejderne skal der arbejdes med en lærende kultur med feedback, da alle kan lave fejl.
Den nuværende model evalueres i efteråret 2022	Overgangen fra barn til voksen skal have en særlig opmærksomhed og samarbejdet på tværs af forvaltningerne skal senest 2 år før overgangen begynde en tæt koordinering.

## Evalueringskultur

Workshoppen viste også et stort behov for at arbejde med læring og en evalueringskultur hos både medarbejdere og borgere, så man hurtigere kommer udfordringerne i forkøbet og løser små problemer inden de bliver til store udfordringer.

	Forslag
Drøftes i teamsene	Der skal udvikles en systematik i hvert møde omkring Feedback.
OK. WHO-delen undersøges	Der skal laves en årlig brugerundersøgelse med udgangspunkt i WHO's livskvalitet og spørgsmål omkring tillid og samarbejde.
OK	Afvikling af et årligt netværksmøde/workshop med fokus på læring med deltagelse af medarbejdere, organisationer og borgere.
Indgår i årligt dialogmøde. Medarbejderudvikling sker løbende	Afvikling af et årligt kompetenceudviklingskursus for medarbejdere, borgere og pårørende.