

Tidsplan for indsatser i handleplan på myndighedsområdet i CVV 2023

Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December
Samarbejde med borgerrådgiver									
	Ugentlige socialfaglige møder								
	Tilgængelighed								
		Fælles undervisningsforløb							
		Fælles retning, faglig strategi og fagligt fundament (<i>overordnet</i>)				Fælles retning, faglig strategi og fagligt fundament (<i>konkret</i>)			
			Midlertidig opnormering						
			Sagsoverblik og sagsbehandlingsprocesser						
			Kvalitetssikring af afgørelser						
						Supervision			

Indsatser i handleplanen

Midlertidig opnormering

På det sociale myndighedsområde sker der i 2023 en midlertidig opnormering med én medarbejder. Sagsbehandlerne på det sociale myndighedsområdet har et højt caseload. Derudover er der mange refusionsager m.m., som der er behov for at følge tæt for at Ishøj Kommune ikke kommer til at påtage sig unødige udgifter. For at reducere arbejdspresset, så laves der en midlertidig opnormering i 2023.

Status:

Der starter erfaren socialrådgiver i stillingen den 1. juni 2023.

Fælles retning, faglig strategi og fagligt fundament

Fra velfærdspolitikken har vi en overordnet vision om at "Et ligeværdigt samfundsliv bidrager til fællesskaber, livskvalitet og udfoldelsesmuligheder for alle borgere i Ishøj." Derudover vægtlægges værdier som værdighed og mulighed for at udfolde egne ressourcer. Myndighedsområderne skal arbejde med, hvordan de omsætter disse politiske visioner og værdier til konkrete faglige strategier i mødet med borgerne.

Status:

Dette hænger tæt sammen med fælles undervisningsforløb.

Fælles undervisningsforløb

I 2023 er iværksat et fælles undervisningsforløb for de to myndighedsenheder, som har til formål at skabe en fælles retning og et fælles grundlag for myndighedsarbejdet i CVV og at arbejde med, hvordan dette udmøntes i praksis. Derudover vil undervisningsforløbet have fokus på bl.a. udvikling af myndighedsrollen, god sagsbehandlingsskik og den gode borgerdialog.

Status:

Forløbet er startet og strækker sig ind i november 2023.

Tilgængelighed

Et vigtigt parameter for borgernes oplevelse af kommunen er tilgængeligheden – hvor lette er vi at komme i kontakt med. Der er en politisk vedtaget telefontid i Ishøj Kommune. I CVV har telefonpolitikken ikke været fulgt fuldstændigt, men den er i færd med at blive implementeret. Ud over at denne implementeres er der også behov for at arbejde videre med tilgængeligheden, så der er en transparens herom, så medarbejderne ved, hvad der forventes af dem i forhold til tilgængelighed og besvarelser af henvendelser, og at man som borger oplever at kunne få hjælp, når man har et behov.

Status:

Primo april indførtes, at alle afdelinger i CVV har et bestemt telefonnr. som Omstillingen kan stille om til indenfor kommunens åbningstid, hvis man ikke kan komme i kontakt med en bestemt medarbejder. Borgerne vil ikke nødvendigvis kunne tale med en bestemt medarbejder, men der vil være en medarbejder, der tager imod besked, hvorefter den efterspurgte medarbejder kan ringe tilbage indenfor 1-2 dage – gerne i det enkeltes områdes telefontid.

Supervision

Som sagsbehandler er man ofte i vanskelige situationer og møder ofte borgere, der har det rigtig svært. Det er væsentligt at man forholder sig til dette på en systematisk og professionel vis, så man får læring som sagsbehandler og af sagerne. Ledergruppen i CVV laver derfor en ramme for iværksættes af systematisk supervision for sagsbehandlerne.

Status:

Dette arbejde er igangsat i forbindelse med styregruppen for trivsel.

Kvalitetssikring af afgørelser

I alle afgørelser er der utrolig mange afvejninger af lovgivning og borgerens forhold og problemstillinger. Der kan derfor være risiko for, at der ikke sker en ensartet sagsbehandling, såfremt der ikke arbejdes systematisk med kvalitetssikring af afgørelser. I de to myndighedsenheder laves derfor løbende socialfagligt møde, hvor der dels løbende gennemgås udtrukne sager i forhold til vurdering af sagsskridt og de socialfaglige begrundelser og soliditeten i argumentationen. Kvalitetssikringen tilrettelægges i samarbejde mellem juridisk konsulent, faglig koordinator, teamledere, afdelingsledere, jurist og centerchef.

Status:

Planlægning er igangsat. Forventes opstartet efter sommerferien.

Ugentlige socialfaglige møder med gennemgang af klager, remonstrationer og afgørelser

De afgørelser der træffes på myndighedsområderne har stor betydning for borgerne, og det er derfor naturligt at afslag påklages. Det er derfor også vigtigt, at der er en grundig vurdering af afgørelsen, og at der er flere øjne på afgørelsen i forbindelse med remonstration. Der etableres derfor ugentlige socialfaglige møder, hvor alle remonstrationssager behandles, hvor alle afgørelser fra Ankestyrelsen samt relevante principafgørelser gennemgås. Formålet er at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen, sikre læring på tværs i fht. om arbejdsgange eller sagsbehandlingen skal justeres samt at få udtrykt den relevante læring og videndeling omkring de principielle linjer, som Ankestyrelsen lægger.

Status:

Planlægning igangsat. Forventes opstartet efter sommerferien.

Sagsoverblik og sagsbehandlingsprocesser

Der eksisterer sagstidsfrister for stort set alle paragraffer. Der er dog ikke et samlet og systematisk overblik over, om de holdes. Ligesom der ikke er et systematisk overblik over antallet af afgørelser. Det vil sige, at der heller ikke er overblik over arbejdsbelastningen. Dermed er der heller ikke et solidt grundlag for at prioritere arbejdet. Der skal skabes den nødvendige ledelsesinformation til at understøtte prioriteringen af opgaverne og til at kunne følge op på overholdelse fx af sagstidsfrister.

Status:

Der er igangsat et arbejde med at kigge på sagsfrister og hvordan der kan målet på disse.

For at nedbringe sagsbehandlingstiden på ansøgninger om særlig støtte, er arbejdsgangen omlagt. Fremover vil det primært være en socialrådgiver, der starter nye sager op og følger op på sagerne. Også i forhold til særlig støtte som et forebyggende tiltag, er arbejdsgangen ændret. Det betyder, at vejlederne er selvvisiterende til tilbuddet og kan igangsætte indenfor kort tid, for på den måde at sikre at der hurtigt kan tilbydes hjælp.

Borgere med begrænset behov for særlig støtte og hvor støtten har et rehabiliterende og vedligeholdende sigte som forventes at skulle tilbydes gennem en længere periode samles som en målgruppe, hvor opfølgning tilrettelægges som en vekslen mellem administrativ opfølgning og opfølgning sammen med borger.

Samarbejde med borgerrådgiveren

Der laves en fælles proces for myndighedsenhederne i forhold til håndtering af henvendelser fra borgerrådgiveren. Derudover laves aftaler med borgerrådgiveren om tilrettelæggelsen af den løbende dialog fremadrettet.

Status:

Centerjuristen har indledt et tæt samarbejde med borgerrådgiveren, der tager direkte kontakt til både centerjurist og centerchef ved behov.

Målsætning for handleplanen

Målet med handleplanen er, at alle borgere oplever en god modtagelse og kontakt med medarbejdere på myndighedsområdet, og at kommunikationen med borgerne er forståelig og sker på deres præmisser.

Derudover er det målet, at alle medarbejdere har de nødvendige kompetencer og viden om god sagsbehandlingsskik, så alle afgørelser har høj kvalitet og at sagsbehandlingsprocessen er transparent for borgerne og medarbejderne.

Endvidere er det målet, at der er etableret de nødvendige procedurer og rammer for fortløbende læring og udvikling af sagsbehandlingen.

Endelig er det målet, at medarbejderne ikke har samme oplevelse af arbejdspress og mistriivsel, men har en oplevelse af, at der er en klar prioritering af arbejdsopgaverne, så de ved, hvad der forventes og kan nå det, der forventes.

Baggrund

Myndighedsområderne i Center for Voksne og Velfærd har igennem det sidste års tid været påvirket af en lang række af omstændigheder, som har givet en belastning for medarbejdere og ledere, og hvor nogle borgere har udtrykt utilfredshed omkring sagsbehandlingen:

1. Ophør af det forpligtende samarbejde. Det betød udskiftning i ledere og medarbejdere, at der skulle foretages ekstraordinære opfølgninger og indsatser for at lave overlevering af borgere til Vallensbæk.
2. Vakancer og udskiftninger af medarbejdere. Det har betydet ekstra arbejdspress for flere medarbejdere, og at der i forbindelse med modtagelse af nye medarbejdere har været behov for oplæring.
3. Offentlig opmærksomhed omkring utilfredse borgere og senest kritik af den generelle sagsbehandling i Center for Voksne og Velfærd i Borgerrådgiverens årsrapport
4. Trivselsudfordringer, herunder ikke mindst arbejdspress og oplevelse af manglende prioritering af opgaver
5. Vakancer på ledelsesfunktioner i centret i en lang periode.

Med udgangspunkt i ovenstående kan der konstateres udfordringer i myndighedsenhederne i CVV med arbejdspress, trivsel og utilfredshed hos borgere. Der er derfor behov for at iværksætte initiativer, der kan adressere disse problemstillinger, så der skabes en god arbejdsplads for medarbejder, og så borgerne oplever en god modtagelse og behandling af deres sager.

På en række områder er der allerede taget initiativer i det seneste års tid. Der er fx udarbejdet håndbog på BPA-området, der er udarbejdet en pårørendepolitik, som nu skal implementeres. Der har været undervisning af medarbejdere indenfor flere lovområder. Medarbejdere har deltaget i tværkommunale sparringsfora. Og der er igangsat en række tværgående tiltag i forhold til trivsel.

Det er dog vurderingen, at der er behov for at arbejde mere målrettet og systematisk med den fortsatte udvikling af myndighedsområdet, hvorfor der nedenfor opstilles en samlet handleplan med en række konkrete initiativer, som iværksættes for de to myndighedsområder i CVV i 2023 og 2024.