



Handleplan på Myndighedsområdet i CVV

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.

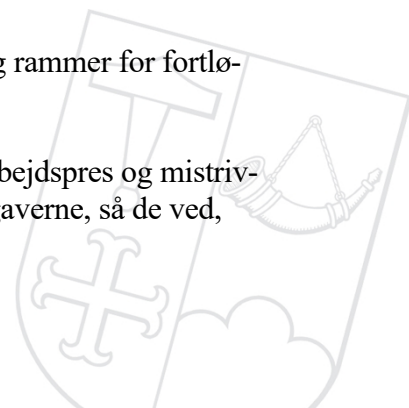
Målsætning for handleplanen

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 mistrivsel, 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.



Forslag til indsatser i handleplanen

1. **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.
2. **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.
3. **Fælles undervisningsforløb.** I 2023 iværksættes 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 bla. udvikling af myndighedsrollen, god sagsbehandlingsskik og den gode borgerdialog.
4. **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 fuldsætningsmæssigt, 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.
5. **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. Dette arbejde er igangsat i forbindelse med styregruppen for trivsel.
6. **Kvalitetssikring af afgørelser.** I alle afgørelser er der utrolig mange afvejsninger 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 teamledere, afdelingsledere, jurist og centerchef.
7. **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 sagsbehand-

lingen, 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.

8. **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.
9. **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.

Videre proces

Handleplanen skal drøftes med centerchef, afdelingsledere og teamledere på myndighedsområdet i uge 10.

I uge 12 forelægges handleplanen på Social- og Sundhedsudvalgets møde.

Handleplanen drøftes sideløbende med medarbejderne i de berørte afdelinger.

Derudover indhentes der tilbud på undervisning, som også skal drøftes med ledelsen i de berørte afdelinger, og der skal indgås aftale med udbyder.