

Opfølgning på handleplan for nedbringelse af omgørelsesprocenten for kommunens afgørelser i 2022

- At der på ugentlige og månedlige statusmøder i de forskellige afdelinger, som fast punkt gennemgås nyt fra Ankestyrelsen, ny og nuværende praksis, afgørelser der er modtaget fra Ankestyrelsen
- At der løbende afholdes kurser i den gode afgørelse

Besvarelse:

I forlængelse af svaret til Ankestyrelsen igangsatte Center for Voksne og Velfærd en dialog om det videre forløb med henblik på at understøtte en udvikling, ikke bare af praksis omkring klager og afgørelser, men i højere grad hele myndighedsrollen. Efterfølgende blev handleplanens fokus sammentænkt med den Handleplan, som SSU vedtog i kølvandet på Borgerrådgiverens Årsrapport for 2022, som kom i begyndelsen af 2023.

Fra primo 2023 har centerjuristen i Center for Voksne og Velfærd været inde over hovedparten af klager fra borgere over en afgørelse med henblik på at kvalitetssikre genvurderingen af borgers klage. Derudover er centerjuristen til rådighed for sparring i sagerne og er især involveret i særligt komplekse sager samtidig med, at centerjuristen har et øget fokus på at understøtte den gode sagsbehandlingsproces.

Den ønskede forandring på myndighedsområderne i Center for Voksne og Velfærd kommer ikke alene ved et øget fokus på selve afgørelserne. Den gode afgørelse hænger tæt sammen med en god proces, hvor borger oplever sig inddraget fra start og mærker, at der er sammenhæng og god koordinering i forløbene. Det er derfor vigtigt at styrke den gode myndighedsrolle i kombination med et fokus på den gode afgørelse.

På den baggrund er der gennemført et omfattende kompetenceudviklingsforløb for samtlige medarbejdere på myndighedsområderne i CVV med henblik på at sikre en myndighed, der er inddragende, faciliterende og som forstår sin rolle i forhold til borgerne, med øget fokus på recovery og rehabilitering. Der har været afholdt 4 undervisningsdage suppleret af ledersparring og en gennemgående arbejdsgruppe med medarbejdere og teamledere, der har arbejdet sideløbende med henblik på at understøtte undervisningen og sikre implementering i hverdagens praksis.

Med udgangspunkt i forløbet er der udviklet et Fælles Fagligt Fundament, som beskriver fælles faglige principper, den overordnede tilgang i myndighedsarbejdet og en valgt metode til at sikre kontinuerlige forbedringer ned i praksis. Samtlige medarbejdere har på den måde bidraget til det Fælles Faglige Fundament og har taget ejerskab for, at sikre at Det Fælles Faglige Fundament fremadrettet benyttes i hverdagens praksis. Den fælles metode baserer sig på PDSA modellen (Plan-Do-Study-Act) med kontinuerligere prøvehandlinger, således at de ønskede forbedringer, f.eks. i forhold til kommunikation med borgere, reelt gennemføres, testes og implementeres ned i driften. På den måde skabes forandring gennem små kontinuerlige forbedringer.

Myndighedsområderne er dermed på vej ind i et paradigme, der på nuværende tidspunkt kendetegner en stor del af det kommunale landskab, der taler ind i det rehabiliterende perspektiv, hvor kommunen først og fremmest har fokus på at støtte og hjælpe borgeren med udgangspunkt i borgerens egne drømme og håb for fremtiden. Det betyder, at borgerens egne ressourcer/hænder og netværk, samt inddragelse af civilsamfundet m.m. indtænkes i langt større udstrækning og der hvor det giver mening er der fokus på at

starte med tidsbegrænsede og skræddersyede forløb i egen bolig, inden man forsøger sig med store kompenserende indsatser.

Det kræver, at der på myndighedsområderne er øget fokus på at inddrage borgerne og deres netværk, være tilgængelige samt at sikre gode processer, der fremstår transparente. Medarbejderne har derfor, som led i kompetenceudviklingsforløbet et øget fokus på inddragelse og på, at de sammen med borgerne finder den bedste løsning ud fra de rammer der er til rådighed og med udgangspunkt i de ressourcer borger har med sig.

De foreløbige resultater viser allerede nu en myndighedsfunktion, der er mere bevidste om inddragelse af borgerne og deres netværk, men også om egen rolle i forhold til borgerne. Dette kommer blandt andet til udtryk ved, at den direkte kontakt til borgeren er steget markant. Medarbejderne tænker mere i processer og fungerer i højere grad som facilitatorer. Det er forventningen, at det giver bedre sagsbehandlingsprocesser og i sidste ende har indvirkning på afgørelserne, herunder borgernes forståelse af hvordan afgørelserne er truffet og processen omkring afgørelserne.

Da dette arbejde først er igangsat i 2023 er det for tidligt at sige hvordan det har påvirket omgørelsesprocenten.