

REFERAT Social- og Handicapudvalget 2022-2025 d. 02-02-2022

Mødedato Onsdag d. 02. februar 2022 kl. 09:00

Mødested Mødelokale 1, Nyborg Rådhus

Indholdsfortegnelse

Besøgsrunde på det sociale område.....	3
Godkendelse af navn på ny uddannelsesinstitution.....	5
To nattevagter på Støttecentret Søjlen.....	6
Status på brug af gavekort i rusmiddelbehandling.....	8
Kvalitetsstandarder Socialafdelingen gældende i 2022.....	10
Afrapportering vedr. tilfredshedsundersøgelse på handicapområdet.....	15
Meddelelser fra formanden, udvalgsmedlemmerne og administrationen.....	19
Kommende punkter.....	20
Lukket: Meddelelser.....	21

Punkt 1: Besøgsrunde på det sociale område

Sagsfremstilling

1. Besøgsrunde på det sociale område

Sagsnr.	450-2021-37455	Initialer	PHB	Åbent
---------	----------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Social- og Handicapudvalget skal godkende besøgsrunde i forbindelse med udvalgets møder, hvor der vil blive en nærmere introduktion til udvalgets område og institutionerne.

Det foreslås, at nedenstående institutioner besøges i 2022 og 2023, og at der afsættes 45 minutter ud af udvalgets møderamme til besøg og introduktion. Der planlægges med besøg på hvert andet udvalgs møde. Udvalgets møde vil begynde med besøget, og mødet vil herefter fortsætte i mødelokale på institutionen. Der planlægges med efterbehandling på hvert udvalgs møde.

Rammen for besøget vil som udgangspunkt være:

- Rundvisning
- Orientering om målgruppe og indhold
- Præsentation af særlige fokusområder

Følgende steder indgår i besøgsrunden i 2022/2023:

- Nyborgværkstedet
- Søjlen og Værestedet Huset
- Rusmiddelcenter Nyborg
- Familiehuset (Skole- og Dagtilbudsudvalget inviteres til at deltage)
- Juulskov Huset (Skole- og Dagtilbudsudvalget inviteres til at deltage) – først i 2023
- Bostedet Jagtenborg – først i 2023
- Særlig Tilrettelagt Uddannelse (STU) (Skole- og Dagtilbudsudvalget inviteres til at deltage) – først i 2023

Udvalgs møder med besøg i 2022:

- 2. marts - Besøg på Nyborgværkstedet med særlig fokus på arbejdet med støttet beskæftigelse i ordinære virksomheder.
- 6. april - Besøg på Søjlen og Værestedet Huset med særlig fokus på de initiativer, der arbejdes med i udviklingsplanen for socialpsykiatrien.
- 4. maj - Udvalgs møde
- 1. juni - Udvalgs møde
- 10. august - Besøg i Fællesrådgivningen – PPR og Familiehuset – med særlig fokus på Familiehusets opgaver og samspil med Børn & Familie, når der skal igangsættes forebyggende indsatser § 11 samt foranstaltninger § 52 i de sociale sager.
- 31. august – Dialogmøde med råd
- 21. september – Dialogmøde med råd
- 10. oktober - Udvalgs møde
- 2. november - Besøg på Rusmiddelcenter Nyborg med særlig fokus på unge og rusmidler.
- 30. november - Udvalgs møde

Økonomiske konsekvenser

Ingen.

Indstilling

Det indstilles, at besøgsrunden godkendes.

Sagen afgøres i

Social- og Handicapudvalget.

Beslutning i Social- og Handicapudvalget 2022-2025 2. februar 2022:

Fraværende: Ingen

Godkendt.

Punkt 2: Godkendelse af navn på ny uddannelsesinstitution

Sagsfremstilling

2. Godkendelse af navn på ny uddannelsesinstitution

Sagsnr.	450-2020-6960	Initialer	LUL	Åbent
---------	---------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

1. oktober 2020 etablerede Nyborg Kommune en ny selvstændig undervisningsinstitution, hvor Voksenspecialundervisning (VSU), Klub 17, Særligt Tilrettelagt Undervisning (STU), Nyborgværkstederne, Café Danehof og Carlsminde Kollegiet samles.

Bestyrelsen i den nye uddannelsesinstitution fik til opgave, at komme med navneforslag til institutionen. Drøftelser på bestyrelsesniveau, inspireret af de forskellige afdelingers refleksion resulterede i, at Social- og Familieudvalget 20 september 2021 godkendte at den nye undervisningsinstitution fik navnet ”SEJL -Skole, Erhverv, Job og Læring”

På MED-møde i november 2021 rejste personalet i SEJL en opmærksomhed vedr. stavemåde og indholdet af SEJL, Skole, Erhverv, Job og Læring. Personalet anerkender det store arbejde med navneprocessen, men oplever, at der er en stor gruppe borgere og personale, der ikke kan se sig selv repræsenteret i navnet SEJL.

På MED-mødet præsenterer personalet selv et konstruktivt forslag, som gør at hele organisationen kan se sig selv repræsenteret i navnet.

Personaleforslag til ændring af stavemåden:

SAJL - Skole, Aktivitet, Job & Læring

Bestyrelsen har drøftet forslaget og er enige om at indstille det nye forslag til godkendelse i Social- og Handicapudvalget.

Leder Daniel Kielberg-Larsen deltager i punktet

Økonomiske konsekvenser

Ingen.

Indstilling

Det indstilles, at Social- og Handicapudvalget godkender bestyrelsens anbefaling til navnet: SAJL - Skole, Aktivitet, Job & Læring

Sagen afgøres i

Social- og Handicapudvalget

Beslutning i Social- og Handicapudvalget 2022-2025 2. februar 2022:

Fraværende: Ingen

Godkendt.

Punkt 3: To nattevagter på Støttecentret Søjlen

Sagsfremstilling

3. To nattevagter på Støttecentret Søjlen

Sagsnr.	450-2022-2214	Initialer	LUL	Åbent
---------	---------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Social- og Familieudvalget besluttede i 24. november 2020 at sammenlægge botilbuddet Fjordhuset og Støttecentret Søjlen. Udvalget besluttede samtidig, at det nye tilbud skulle have to nattevagter i hvert vagtlag i en opstartsperiode, for at sikre tryghed i overgangen.

Social- og Handicapudvalget skal træffe beslutning om, at der permanent skal være to nattevagter i hvert vagtlag.

Støttecentret Søjlen er et botilbud til borgere med psykiske funktionsnedsættelser. Søjlen har 22 borgere, hvoraf de fleste er Nyborg Kommunes egne borgere, men der sælges også pladser til andre kommuner. Søjlen leverer desuden støtte til tre borgere som bor i lejligheder andre steder i Nyborg.

Målgruppen er borgere med diagnoser, som ligger indenfor psykiatriområdet og den enkeltes behov og individuelle færdigheder varierer i stor grad. Enkelte borgere kan klare sig med daglig verbal støtte og guidning, mens andre har et væsentligt behov for støtte. Målgruppen som helhed har et udtalt støttebehov og mange af borgerne er kendt med flere alvorlige psykiatriske diagnoser som medfører, at deres funktionsniveau svinger meget. Det kræver en særlig fleksibilitet i indsatsen, at kunne tilpasse og graduere støtten. På Søjlen graderer vi støtten på borgernes præmisser, og det er i den sammenhæng essentielt, at der kontinuerligt er kompetent fagpersonale, som kan støtte borgeren i arousal regulering (regulering af hjernens aktivitets-/impulsniveau), understøtte borgerens selvforståelse og få skabt en trivselsplan i en krisesituation.

Ved sammenlægningen af Fjordhuset og Søjlen blev det aftalt, at der i opstarten skulle implementeres 2 nattevagter, idet borgerne fra Fjordhuset havde haft nattevagt tilknyttet. Det var uvist, om der var et behov for nattevagt hos de borgere som allerede boede på Søjlen.

Det er nu 10 måneder siden tilbuddene blev lagt sammen, og det er blevet synligt, at en betydelig del af Søjlen borgere har behov for at blive tilset eller få tilbudt støtte i løbet af natten. Nattevagternes faglige kompetencer kommer i spil langt det meste af en vagt, idet de opsøges løbende af borgere, som har behov for at blive mødt personligt for at få skabt indre ro om natten.

Borgerne er om natten udfordret bl.a. af ensomhedsfølelser, stemmehøring, tankemylder og angst. De har behov for at tale med en nattevagt for at undgå selvskadende adfærd og komme videre fra triste tanker og over i følelsen af ro og tryghed. Om natten er personalets indsats rettet mod at skabe ro og understøtte en døgnrytme hvor borgerne er vågne om dagen og sover om natten.

Personalet har fokus på at skabe et miljø, som består af lav stimuli. Der tilbydes ikke opkvikkende ting, såsom kaffe med koffein, men i stedet sove-te, som har en beroligende og sovedyssende effekt. Ydermere er der forskellige redskaber til rådighed fx massagestol, kugledyne, fodbad, tung varmpude, Nada (øreakupunktur) og sansemodellerende teknikker.

Nogle borgere er også psykotiske og kan optræde aggressive og larmende om natten, og her er det vigtigt, at personalet gør deres yderste for, at det ikke skaber utryghed hos de borgere som er vågne.

Foruden de opgaver som følger med de faste beboere i Søjlen har nattevagterne også ansvaret for Nyborg Kommunes akuttilbud.

Igennem hele natten står nattevagterne til rådighed for borgere fra hele kommunen, som har behov for en snak. Når en borger ringer tilbydes en samtale, hvor borgeren enten guides i at søge hjælp et andet sted, som kan varetage deres problemstillinger eller hvor målet er, at borgeren, gennem en vejledende samtale med personalet, opnår en større ro for at kunne klare natten.

Oftest består opgaven i, at være lyttende, så dem der ringer føler sig hørt og taget alvorligt. Dette medvirker til at give borgeren en større ro til natten.

I Socialafdelingens udviklingsplan for Socialpsykiatrien indgår en udvidelse og kvalificering af kommunens akuttilbud således, at der også tilbydes overnatning og korterevarende ophold. Søjlen nattevagter vil i fremtiden komme til at varetage det udvidede akuttilbud i nattetimerne.

Der vurderes at være permanent behov for to nattevagter for at imødekomme målgruppens behov og for at skabe et sikkerhedsmæssigt forsvarligt arbejdsmiljø i de perioder, hvor borgere kan optræde aggressivt eller psykotisk. Det sker heldigvis ikke hver nat, hvilket måske hænger sammen med nattevagternes mulighed for at imødekomme borgerne hurtigere, end hvis der kun er én til stede. Generelt er kompleksitetsniveauet stigende i socialpsykiatrien, hvilket også ses på nationalt plan.

Der har tidligere været oplevet udadreagerende adfærd fra flere borgere og det vurderes uforsvarligt at have medarbejdere alene på vagt med sådanne problematikker.

I sammenlignelige botilbud, hvor der kun er en enkelt nattevagt til rådighed, er der andre tilbud med nattevagt i umiddelbar nærhed, som kan komme nattevagten til undsætning. Den mulighed er der ikke på Søjlen. Desuden er Søjlen et relativt stort botilbud, som er godkendt til at varetage 27 borgere inden for psykiatriområdet.

Økonomiske konsekvenser

I forbindelse med sammenlægningen af Søjlen og Fjordhuset blev det besluttet, at der skulle være 2 nattevagter i hvert vagtlag i en opstartsperiode. For at have to nattevagter i hvert vagtlag permanent skal der ansættes 4 personer til dækning af dette.

Borgermålgruppen på Søjlen kræver personale med kvalifikationer indenfor psykiatri-området og dertil erfaring. Det er derfor ikke muligt at ansætte nyuddannet personale, hvorfor lønnen heller ikke er en startløn.

Udgiften til 4 nattevagter er omkring 1,602 mio. kr. årligt. På nuværende tidspunkt er der et budget på 0,657 mio. kr. årligt til dækning af lønudgiften til nattevagterne. Der er med andre ord tale om årlige merudgifter på 0,945 mio. kr.

Der skal ske en regulering af basistaksten i forbindelse med tilførsel af midler til de to ekstra nattevagter. De kommuner, som køber pladser på Søjlen skal varsles om takstændringen for 2022. I forbindelse med takstændringen bliver der en årlig merindtægt på 63.510 kr.

De samlede merudgifter på 0,881 mio. kr. (netto) årligt til to ekstra nattevagter foreslås finansieret af central omstillingspulje til demografi og realvækst på det specialiserede socialområde.

Indstilling

Det indstilles:

- At den midlertidige ordning med to nattevagter i hvert vagtlag permanentgøres.
- At de samlede merudgifter på 0,881 mio. kr. (netto) årligt til to ekstra nattevagter foreslås finansieret af central omstillingspulje til demografi og realvækst på det specialiserede socialområde.
- At taksten for 2022 genberegnes og anbringende kommuner opkræves den nye takst.

Sagen afgøres i

Social- og Handicapudvalget

Beslutning i Social- og Handicapudvalget 2022-2025 2. februar 2022:

Fraværende: Ingen

Godkendt.

Punkt 4: Status på brug af gavekort i rusmiddelbehandling

Sagsfremstilling

4. Status på brug af gavekort i rusmiddelbehandling

Sagsnr.	450-2018-22452	Initialer	LUL	Åbent
---------	----------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Social- og Familieudvalget besluttede 30. marts 2020 at indføre brug af gavekort i rusmiddelbehandlingen. Social- og Handicapudvalget orienteres om brugen af gavekort i kalenderåret 2021.

Folketinget vedtog 28. november 2019 en ændring af servicelovens § 101 om social behandling af personer med et stofmisbrug. Lovændringen trådte i kraft 1. januar 2020.

Lovændringen havde bl.a. til hensigt at give mulighed for, at kommunerne anvender gavekort for at fastholde borgeren i behandlingen.

I Nyborg Kommune bliver gavekort anvendt til unge (15-25 årige) med et behandlingskrævende rusmiddelbrug. Den unge har mulighed for at modtage et gavekort på 200 kr. ved hvert andet fremmøde. Gavekortet kan anvendes i Føtex, biografen Kino Vino og Bastionen. Gavekortet kan ikke anvendes til køb af tobak, alkohol og medicin. Gavekortet er skattefrit og har ikke betydning for borgerens modtagelse af andre ydelser fra det offentlige fx uddannelseshjælp, boligstøtte mv.

I rusmiddelcentret benytter man behandlingsmetoden MOVE. Det er metode til behandling af unge i alderen 15 til 25 år med et behandlingskrævende rusmiddelbrug. Metoden bygger på et struktureret samtaleforløb, som består af en screeningsamtale, 12 ugentlige behandlingssamtaler og en opfølgende behandling over seks måneder.

Samtaleteknikkerne er kognitiv adfærdsterapi og Den motiverende samtale.

Foruden samtaleteknikkerne og arbejdet med behandlingsmål består MOVE af en række strukturelle elementer, hvoraf et af elementerne er brug af gavekort, for at styrke den unges motivation og fastholdelse i behandlingen.

I Nyborg Kommunes rusmiddelcenter oplever behandlerne, at udlevering af gavekort sikrer et bedre og mere stabilt fremmøde hos de unge. Behandlerne oplever, at flere af de unge afslutter deres behandlingsforløb med succes, hvilket også understøttes af nationale undersøgelser.

De unge oplyser, at de ved udlevering og opnåelse af ret til valg gavekort oplever stolthed, øget selvværd samt større selvhjulpenhed. De oplever det som et skulderklap og føler sig set, hørt og forstået, hvilket understøtter motivationen til at skabe en forandring i deres liv.

Der er i perioden 1. januar 2021 – 31. december 2021 udleveret 138 gavekort. 131 gavekort til Føtex og 7 til Kino Vino. Gavekortene er givet til 33 forskellige borgere.

De unge vælger gavekort til Føtex, da det for nogle er det, der giver dem mad på bordet uden at skulle se sig nødsaget til at samle kasseret mad i containere (skralde) eller sætte sig i gæld.

Når de unge i vid udstrækning ikke ønsker gavekort til Kino Vino eller Bastionen, handler det om psykiske og sociale barrierer samt manglende netværk at dele gavekortet med.

Udvalget modtager fornyet status på brugen af gavekort primo 2023

Økonomiske konsekvenser

Ordningen har i perioden kostet 27.600 kr. Beløbet tages fra Rusmiddelcentrets samlede økonomiske ramme.

Indstilling

Det indstilles, at Social- og Handicapudvalget tager orientering til efterretning og sender punktet til orientering i Handicapråd, Udsatteråd og Sundheds- og Forebyggelsesudvalget

Sagen afgøres i

Social- og Handicapudvalget.

Beslutning i Social- og Handicapudvalget 2022-2025 2. februar 2022:

Fraværende: Ingen

Godkendt.

Punkt 5: Kvalitetsstandarder Socialafdelingen gældende i 2022

Sagsfremstilling

5. Kvalitetsstandarder Socialafdelingen gældende i 2022

Sagsnr.	450-2022-1627	Initialer	JTA	Åbent
---------	---------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Kommuner kan på servicelovens område udarbejde lokale serviceniveauer. Disse kaldes enten kvalitetsstandarder eller vejledende retningslinjer. I Nyborg Kommune har vi valgt at kalde dem kvalitetsstandarder. Ifølge servicelovens § 138 er det kommunalbestyrelsen, som inden for lovens rammer kan træffe beslutning om at fastsætte generelle vejledende serviceniveauer. Kvalitetsstandarderne er udelukkende vejledende, idet der altid skal træffes en konkret, individuel afgørelse over for borgeren.

Formålet med kvalitetsstandarderne på socialområdet er at give Byrådet mulighed for at definere serviceniveauet og kvaliteten af de ydelser, som kommunen leverer. Desuden bruges kvalitetsstandarderne som information til borgerne, så forventninger i forhold til service- og kvalitetsniveau er afstemt.

Kvalitetsstandarderne skal både kunne fungere som opslagsværk for medarbejdere og ledelse i Socialafdelingen og som orientering for borgerne, således at det er klart for alle, hvilket serviceniveau man som borger kan forvente i Nyborg Kommune. Kvalitetsstandarderne offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Kvalitetsstandarderne skal revideres årligt, således at de kan tilrettes efter ny lovgivning, evt. principmeddelelser fra Ankestyrelsen og evt. ønsker om ændringer i serviceniveauet. De nugældende kvalitetsstandarder for Socialafdelingen er vedtaget i Byrådet 17.12.2019.

Socialafdelingen fremlægger forslag til ændringer i de gældende kvalitetsstandarder for servicelovens §§ 44, 82 c og 100, så de er i overensstemmelse med gældende ret. Der er foretaget følgende ændringer:

§ 44: Det er præciseret, at kommunen er forpligtet til at dække følgeudgifter, herunder kørsel til aflastning, hvis udgifterne er en integreret del af aflastningsordningen og kørsel til og fra aflastning er nødvendig for at kunne gennemføre aflastningen.

§ 82 c: Det er slettet, at man i særlige tilfælde kan få en akut overnatning efter aftale, da der aktuelt ikke er mulighed for overnatning.

§ 100: Det er slettet, at der vil blive fratrukket værdien af skattemæssigt fradrag (befordringsfradrag, håndværkerfradrag).

Kvalitetsstandarderne for §§ 44, 82 c og 100 er vedlagt som bilag i to udgaver, én, hvor ændringerne er markeret med rød skrift, og én uden rettelsesmarkeringer i en udgave, som foreslås vedtaget. Øvrige kvalitetsstandarder er vedlagt som bilag i en udgave uden rettelsesmarkeringer, som foreslås vedtaget.

I denne sag skal der træffes beslutning om 6 kvalitetsstandarder på børnehandicapområdet, 16 på området for udsatte børn og unge, 18 på voksenområdet og 7 på hjælpemiddelområdet. Der er således vedhæftet i alt 50 bilag.

Økonomiske konsekvenser

Ingen.

Indstilling

Det indstilles, at Social- og Handicapudvalget sender kvalitetsstandarderne i høring hos Handicaprådet og Udsatterådet. Det indstilles, at Social- og Handicapudvalget behandler sagen igen, når der er indkommet høringssvar, og at sagen derefter behandles i Byrådet.

Sagen afgøres i

Social- og Handicapudvalget.

Bilag

450-2022-18901 § 116
450-2022-18900 § 113b
450-2022-18899 § 114
450-2022-18898 § 112 noedkald
450-2022-18897 § 113
450-2022-18896 § 112 hjaelpemidler til personlig brug
450-2022-18895 § 112 kropsbaarne hjaelpemidler
450-2022-18889 § 101
450-2022-18888 § 100
450-2022-18887 § 99
450-2022-18886 § 100 med rettelser
450-2022-18885 § 97
450-2022-18884 § 98
450-2022-18883 § 96
450-2022-18882 § 85 paa botilbud
450-2022-18881 § 85 i eget hjem
450-2022-18880 § 84
450-2022-18879 § 82c
450-2022-18878 Sundhedsloven § 141
450-2022-18877 § 110
450-2022-18876 § 109
450-2022-18875 § 108
450-2022-18874 § 107
450-2022-18873 § 104
450-2022-18872 § 102
450-2022-18871 § 103
450-2022-18868 § 52, stk. 3, nr. 7
450-2022-18867 § 52, stk. 3, nr. 6
450-2022-18866 § 52, stk. 3, nr. 5
450-2022-18865 § 52, stk. 3, nr. 4
450-2022-18864 § 52, stk. 3, nr. 3
450-2022-18863 § 52, stk. 3, nr. 2

450-2022-18862 § 52, stk. 3, nr. 1
450-2022-18861 § 52 a
450-2022-18860 § 11, stk. 6
450-2022-18859 § 11, stk. 3
450-2022-18858 § 11, stk. 2
450-2022-18857 § 109 - boern
450-2022-18856 § 76 eftervaern kontaktperson
450-2022-18855 § 76 eftervaern anbringelsessager
450-2022-18854 § 54
450-2022-18853 § 52, stk. 3, nr. 8
450-2022-18849 § 45
450-2022-18848 § 44 med rettelser
450-2022-18847 § 44
450-2022-18846 § 42
450-2022-18845 § 41
450-2022-18844 § 11, stk. 7+8
450-2022-18843 § 32a

Beslutning i Social- og Handicapudvalget 2022-2025 2. februar 2022:

Fraværende: Ingen

Godkendt.

Punktet genoptages medio 2022.

Bilag

§ 116

§ 113b

§ 114

§ 112 noedkald

§ 113

§ 112 hjælpemidler til personlig brug

§ 112 kropsbaarne hjælpemidler

§ 101

§ 100

§ 99

§ 100 med rettelser

§ 97

§ 98

§ 96

§ 85 paa botilbud

§ 85 i eget hjem

§ 84

§ 82c

Sundhedsloven § 141

§ 110

§ 109

§ 108

§ 107

§ 104

§ 102

§ 103

§ 52, stk. 3, nr. 7

§ 52, stk. 3, nr. 6

§ 52, stk. 3, nr. 5

§ 52, stk. 3, nr. 4

§ 52, stk. 3, nr. 3

§ 52, stk. 3, nr. 2

§ 52, stk. 3, nr. 1

§ 52 a

§ 11, stk. 6

§ 11, stk. 3

§ 11, stk. 2

§ 109 - boern

§ 76 eftervaern kontaktperson

§ 76 eftervaern anbringelsessager

§ 54

§ 52, stk. 3, nr. 8

§ 45

§ 44 med rettelser

§ 44

§ 42

§ 41

§ 11, stk. 7+8

§ 32a

Punkt 6: Afrapportering vedr. tilfredshedsundersøgelse på handicapområdet

Sagsfremstilling

6. Afrapportering vedr. tilfredshedsundersøgelse på handicapområdet

Sagsnr.	450-2021-16871	Initialer	LUL	Åbent
---------	----------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Social- og Familieudvalget besluttede 3. maj 2021 at gennemføre en tilfredshedsundersøgelse af kommunens støtte til borgere med handicap på både voksen- og børneområdet. Rambøll er leverandør af undersøgelsen, som er foregået i perioden oktober, november og december 2021. Undersøgelsen indeholder en spørgeskemaundersøgelse og efterfølgende dybdegående interviews med i alt 11 borgere.

Tilfredsheden, som er målt i både spørgeskemaundersøgelsen og de dybdegående interviews, er på niveau med tilfredsheden målt i andre kommuner ved lignende undersøgelser.

Andreas Østergaard Poulsen og Janne Roesen fra Rambøll deltager i punktet og præsenterer undersøgelsens resultater.

Spørgeguiden

Rambøll udarbejdede, med sparring fra administrationen i Nyborg Kommune, en spørgeguide med en række generelle spørgsmål og tre målgruppespecifikke spørgsmål til nogle af undersøgelsens målgrupper.

Spørgeguidens generelle del har taget sit udgangspunkt i Danske Handicaporganisationers tilfredshedsundersøgelse, som blev gennemført i efteråret 2020, og har et bredt fokus på tilfredshed både med myndighed og udfører. På børnehandicapområdet er det kun myndighedsdelen, som indgår i undersøgelsen.

Spørgeguiden berører følgende temaer:

- Tilfredshed med kommunens afgørelse
- Borgerens inddragelse
- Tilfredshed med processen
- Tillid til kommunen
- Sammenhæng og koordination
- Flexibilitet
- Anerkendelse og forståelse
- Tilfredshed med den støtte som ydes
- Samarbejdet med personalet i tilbuddet

Svarprocent

Rambøll har været ansvarlig for at indhente svar fra spørgeskemaundersøgelsen og har gennemført de dybdegående interviews. Rambøll har arrangeret lokale fællesarrangementer på alle botilbud, hvor borgere fik mulighed for at svare via personligt interview eller via papirspørgeskema. Rambøll har ringet rundt til borgere, som ikke har svaret på undersøgelsen, og Nyborg Kommunes bostøtter har mindet deres borgere om, at svare på undersøgelsen. Alle tiltag for at sikre en høj svarprocent.

Målgruppe (voksne)	Svarprocent
Beskyttet beskæftigelse	54%
Bostøtte	48%
Botilbud	49%
Øvrige tilbud*	38%
Synshjælpemidler	35%
Misbrugsbehandling	100%

* bl.a. Borgerstyret personlig assistance, ledsagelse, merudgifter.

Målgruppe (Børnehandicap)	Svarprocent
Aflastning	83%
Merudgifter	70%
Tabt arbejdsfortjeneste	73%
Synshjælpe midler	38%
Andre ydelser	80 %

Hovedkonklusioner fra spørgeskemaundersøgelsen

Spørgeskemaundersøgelsen viser høj tilfredshed på voksenområdet. 78 % angiver, at de i nogen eller høj grad er tilfredse. Tilfredsheden er på niveau med landsplan.

Samtidig viser spørgeskemaundersøgelsen lidt lavere tilfredshed på børnehandicapområdet. Her angiver 46 %, at de i nogen grad eller høj grad er tilfredse. Tilfredsheden på børnehandicapområdet er på niveau med tilfredsheden i tilsvarende undersøgelser i andre kommuner.

Tilfredsheden er størst ift. den konkrete støtte, borgeren/barnet får i hverdagen og med samarbejdet med personalet i tilbuddet. Dette gælder både på voksenområdet og børnehandicapområdet. På voksenområdet vurderer størstedelen, at de bliver mødt med åbenhed, respekt og forståelse. På børnehandicapområdet vurderer størstedelen, at de har et tilfredsstillende samarbejde med personalet i barnets tilbud.

Tilfredsheden er lavest ift. sagsbehandlingen. Dette gælder både på voksenområdet og børnehandicapområdet. På voksenområdet er det ift. fleksibilitet i sagsbehandlingen, at den laveste tilfredshed ses, herunder i forhold til hvor let det er at komme i kontakt med sagsbehandler.

På børnehandicapområdet er det ift. tilliden til sagsbehandlingen, at den laveste tilfredshed ses. Her er det tillid til, at kommunen indhenter oplysninger og samarbejder med andre tilbud, hvor den laveste tilfredshed ses.

	Samlet tilfredshed	Højeste tilfredshed
Voksenområdet	78%	Samarbejdet med personalet i tilbuddet
Børnehandicapområdet	46%	Samarbejdet med personalet i tilbuddet
Målgruppespecifikke spørgsmål på voksenområdet		
Botilbud	71-85 %	Bliver mødt med åbenhed, respekt og forståelse
Bostøtte	49-77%	Støtten tager udgangspunkt i det, borgerne ønsker at arbejde med
Beskyttet beskæftigelse	83-92%	Bliver mødt med åbenhed, respekt og forståelse
Rusmiddelbehandling	75-86%	Familie og netværk inddrages i sagsbehandlingen

Perspektivering og læringspunkter

Foranlediget af administrationens ønske om at opnå konkrete læringspunkter, har Rambøll tilrettelagt de dybdegående interviews, så de tager udgangspunkt i de besvarelser, der blev givet i spørgeskemaundersøgelsen.

De dybdegående interviews har haft fire fokusområder: Inddragelse, sammenhæng og koordination, fleksibilitet og tillid.

Interviewene peger på, at de fire ovenstående forhold alle har en betydning for, om borgerne oplever kvalitet i sagsbehandlingen.

Inddragelse:

Interviewene bekræfter brugertilfredshedsmålingen i forhold til, at især inddragelsen i sagsbehandlingen opleves som en vigtig faktor for tilfredsheden med sagsbehandlingen.

Flere af de adspurgte har imidlertid oplevelsen at, at inddragelsen undervejs i sagsbehandlingen udover opstartsmødet er utilstrækkelig. Dette er især udtalt på børnehandicapområdet.

Flere af de adspurgte giver endvidere udtryk for, at det er svært at komme i kontakt med sagsbehandleren/barnets socialrådgiver. Flere oplever lange svartider og ikke fyldestgørende svar.

Sammenhæng og koordination:

I forhold til sammenhæng og koordination fremhæver de adspurgte borgere på voksenområdet, at det daglige samarbejde mellem de forskellige tilbud, som borgeren modtager opleves som velfungerende. Især fremhæves samarbejdet mellem socialområdet og beskæftigelsesindsatsen som velfungerende.

På børneområdet oplever forældrene ikke i samme grad, at der er en sammenhæng mellem de tilbud, som barnet modtager. Især oplever forældrene ikke, at iagttagelserne fra barnets dag-/skoletilbud inddrages i tilstrækkelig grad i sagsbehandlingen.

Fleksibilitet:

I forhold til fleksibilitet fremhæver de adspurgte borgere, at de kan komme i kontakt med kommunen via de platforme (mail, telefon mv.), som de foretrækker. På voksenområdet er det oplevelsen hos de fleste af de adspurgte, at møder kan lægges på tidspunkter, hvor det passer ind i deres hverdag. På børnehandicapområdet er der en større variation i, i hvilken grad forældrene oplever, at møder med barnets socialrådgiver kan lægges på tidspunkter, hvor det kan passe ind i forhold til forældrenes arbejde.

Tillid:

Interviewene viser, at tillid til sagsbehandlingen også har en væsentligt betydning for den samlede tilfredshed med sagsbehandlingen. På voksenområdet giver de fleste udtryk for, at de har tillid til, at kommunen har de tilstrækkelige socialfaglige og juridiske kompetencer til at kunne træffe en afgørelse. På børnehandicapområdet er der en større variation i tilliden til kommunens socialfaglige og juridiske kompetencer.

På tværs af voksen- og børnehandicapområdet giver de fleste af de adspurgte imidlertid udtryk for, at de oplever, at økonomiske hensyn vejer tungere end faglige hensyn, når der træffes en afgørelse. Dette svækker tilliden til sagsbehandlingen.

Tiltag afledt af tilfredshedsundersøgelsen

Undersøgelsen peger på generel tilfredshed med Nyborg Kommunes indsats på handicapområdet, men der er også dele af undersøgelsens resultater, som giver anledning til at drøfte, hvordan Nyborg Kommune kan gøre det endnu bedre.

Det er gældende for både børnehandicap og voksenområdet, at den faktor der har størst betydning for den overordnede tilfredshed er borgernes vurdering af, om de føler sig inddraget i sagsbehandlingen. Samtidig er netop inddragelse i sagsbehandlingen et af de områder som borgerne er mest utilfredse med. På voksenområdet oplever borgerne, at de selv skal tage initiativet til inddragelse, mens de på børnehandicapområdet oplever ikke at blive lyttet til eller ikke bliver inddraget i tilstrækkelig grad.

På både børnehandicap og voksenområdet oplever borgerne, at det kan være udfordrende at komme i kontakt med sagsbehandleren ligesom svartiden opleves lang.

Der arbejdes med en række af de nævnte punkter bl.a. gennem den eksisterende handleplan på børnehandicapområdet, der blev iværksat på baggrund af omgørelsesprocenterne. Social- og Familieudvalget godkendte planen 20. september 2021. Der arbejdes med at styrke sagsbehandlingen bl.a. gennem øget juridisk sparring, kompetenceudvikling samt at involvere og lave gennemsigtighed i sagsbehandlingen, så borgeren ved hvornår og hvordan rådgiver handler på borgerens ansøgning og oplysninger.

Administrationen udarbejder ny sag vedr. tiltag på voksen- og børnehandicapområdet og sammenhæng med den eksisterende handleplan for børnehandicapområdet. Den forelægges på udvalgsrådet i marts 2022.

Udvalget skal drøfte undersøgelsens resultater og drøfte, hvordan udvalget ønsker at der arbejdes videre med resultaterne af tilfredshedsundersøgelsen.

Formidling af undersøgelsens resultater

Undersøgelsen præsenteres af Rambøll for Social- og Handicapudvalget i februar 2022. Administrationen anbefaler, at Rambøll ligeledes laver en fælles præsentation for Udsatterådet og Handicaprådet, når rådene er nedsat.

Økonomiske konsekvenser

Ingen.

Indstilling

Det indstilles:

- at udvalget tager orienteringen til efterretning samt drøfter tiltag i forlængelse af undersøgelsen for at fastholde og øge tilfredsheden på handicapområdet.
- at sagen genoptages på udvalgets møde 2. marts, hvor administrationens forslag til handlinger præsenteres, og hvor der gives en status på fremdriften af handleplanen af 20. september 2021 på børnehandicapområdet.
- at sagen sendes til Handicapråd og Udsatteråd til orientering.
- at sagen åbnes efter Social- og Handicapudvalgsmødet 2. februar 2022.

Sagen afgøres i

Social- og Handicapudvalget.

Bilag

450-2022-20869 Hovedrapport pdf

450-2022-23444 Resultatrapport pdf

450-2022-27945 Rambølls præsentation for Social- og Handicapudvalget

Beslutning i Social- og Handicapudvalget 2022-2025 2. februar 2022:

Fraværende: Ingen

Godkendt.

Præsentation er vedlagt referatet.

Bilag

Hovedrapport pdf

Resultatrapport pdf

Rambølls præsentation for Social- og Handicapudvalget

Punkt 7: Meddelelser fra formanden, udvalgsmedlemmerne og administrationen

Sagsfremstilling

7. Meddelelser fra formanden, udvalgsmedlemmerne og administrationen

Sagsnr.	450-2021-37443	Initialer	MAB	Åbent
---------	----------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

Meddelelser fra formanden:

- Borgerbesøg.

Meddelelser fra udvalgsmedlemmerne:

·

Meddelelser fra administrationen:

- Covid-19.

Indstilling

Det indstilles, at Social- og Handicapudvalget tager orienteringen til efterretning.

Sagen afgøres i

Social- og Handicapudvalget

Beslutning i Social- og Handicapudvalget 2022-2025 2. februar 2022:

Fraværende: Ingen

Til efterretning.

Punkt 8: Kommende punkter

Sagsfremstilling

8. Kommende punkter

Sagsnr.	450-2021-37586	Initialer	MAB	Åbent
---------	----------------	-----------	-----	-------

Sagsfremstilling

1. halvår 2022

- Tiltag i forbindelse med tilfredshedsundersøgelsen på voksenområdet og børnehandicapområdet (marts)
- Opfølgning på samarbejdet med psykiatrien i Region Syddanmark
- Temadrøftelse af inddragelse af børn og unge (april/maj)
- Opfølgning på arbejdet med forebyggelse af vold og overgreb mod børn og unge (april/maj)
- Temadrøftelse med Sundhed- og Forebyggelsesudvalget vedrørende ulighed i sundhed
- Status på handicappolitikken
- Status på udsattepolitikken
- Status på børne- og ungepolitikken (marts/april)
- Når rusmidler sætter kursen – opfølgning på Udsatterådets arrangement (gives i forbindelse med besøg på Rusmiddelcentret)
- Temadrøftelse af kvalitetsstandarder

2. halvår 2022

- Rammeaftale for det specialiserede socialområde 2023-2024
- Kortlægning af hjemløshed
- Opfølgning på sagskvaliteten på det udsatte børne- og ungeområde
- Status på den boligsociale helhedsplan (januar 2023)

Økonomiske konsekvenser

Ingen.

Indstilling

Det indstilles, at orienteringen tages til efterretning.

Sagen afgøres i

Social- og Handicapudvalget.

Beslutning i Social- og Handicapudvalget 2022-2025 2. februar 2022:

Fraværende: Ingen

Til efterretning.

Punkt 9: Lukket: Meddelelser