

## Hørings svar i forbindelse med helhedsorienteret og tværgående sagsbehandling og indsats i Norddjurs Kommune:

Visitationsafdelingen finder det positivt, at der har været en proces i gang, hvor formålet med en mere helhedsorienteret og sammenhængende indsats har været i fokus.

Visitationsafdelingen ønsker at gøre opmærksom på, at et høringssvar i forhold til Fase 2 er yderst komplekst og indeholder mange perspektiver, hvilket også afspejles i tidligere indsendte høringssvar, som er vedlagt. Bilag 2 og 3.

Der er brug for anerkendelse af, at processen har været særlig vanskelig for de medarbejdere, der er berørt af en eventuel overflytning til en ny afdeling. Dette stiller store krav til den videre proces i forhold til at sikre et godt arbejdsmiljø, hvilket yderligere vanskeliggøres i en tid med Corona.

Visitationsafdelingen ønsker - på ny - at gøre opmærksom på, at en reel omorganisering bør genovervejes. Visitationsafdelingen finder, at det vil være muligt at bevare nuværende organisering samtidig med, at der sikres helhedsorienteret og sammenhængende indsats for borgere med komplekse problemstillinger. Ved at bevare nuværende organisering bevares ligeledes den opbyggede viden og erfaring, der er indenfor de enkelte fagområder herunder børne- og voksenhandicap eksempelvis Servicelovens §§ 41, 42 og 100.

Visitationsafdelingen anerkender, at der kan være fordele ved at bestemte medarbejdere, der løser opgaver indenfor samme målgruppe, geografisk er placeret samme sted. En fælles geografisk placering vil kunne understøtte fælles faglig sparring og samtidig bidrage til en faglig bredde i opgaveløsningen. Visitationsafdelingen finder, at dette kan lade sig gøre, uden en reel omorganisering.

I så fald der vedtages en omorganisering, ønsker Visitationsafdelingen at støtte op om det forslag, der er beskrevet i forslag 2 fra henholdsvis Voksen- og Plejeudvalget samt Børne- og Ungeudvalget. Visitationsafdelingen finder, at der i målgruppevurderingen bør skeles fra det 18. år - og fra det 23. år, hvis der er bevilget efterværn. (25. år hvis barnets lov vedtages).

Visitationsafdelingen finder, at forslaget om et fælles Koordinations- og Visitationsudvalg vil kunne bidrage til formålet om at sikre en overskuelig, sammenhængende og homogen indsats for borgere med komplekse problemstillinger - herunder udarbejdelse af én fælles plan. Ved at udnytte den relationelle kapacitet, der allerede findes i organisationen, sikres et stærkt og fagligt samarbejde på tværs af eksisterende fagforvaltninger.

Et fælles Koordinations- og Visitationsudvalg vil ligeledes kunne imødekomme kommunens forpligtigelser i forhold til den nye "hovedlov", hvor der netop er fokus på koordineringen mellem Beskæftigelses-, Sundheds- og Socialområdet. I den nye "hovedlov" er der ikke lagt op til en direkte sammenlægning.

Hvis der politisk vælges at gennemføre fase 2 med udgangspunkt i det oprindelige forslag, ønsker Visitationsafdelingen at gøre opmærksom på, at de områder af Socialområdet, der forventes overflyttet, bliver de korterevarende foranstaltninger/indsatser som for eksempel dele af Servicelovens §§ 10 og 11, dele af STU samt Servicelovens §§ 82a og 82b. Øvrige paragraffer finder Visitationsafdelingen fortsat bør forankres på Socialområdet, idet der er tale om længerevarende indsats.

Visitationsafdelingen har erfaret, at fravær af beskæftigelsesrettede tilbud til borgere på kanten af arbejdsmarkedet medfører et pres på tilbud efter Servicelovens bestemmelser.

Visitationsafdelingen har fortsat følgende bekymringer ved gennemførelse af fase 2 med udgangspunkt i de fremsatte forslag:

- Hyppige rådgiverskift - se bilag 1
- Øgede sagsbehandlingstider
- Risiko for målgruppeskred og uens serviceniveau
- Forskellige it-systemer, uens sagsbehandling og parallel sagsbehandling
- Øget ressourceforbrug forbundet med omorganiseringen og opkvalificering af medarbejdere i forhold til for eksempel nye opgaver, it og mellemkommunal refusion
- Forskydning af magtforhold - tilbud vs. ret og pligt. Serviceloven contra lov om Aktiv Beskæftigelsesindsats
- Tab af viden, erfaring og samarbejdsrelationer

Visitationsafdelingen ser, at der i den videre proces fortsat er flere forhold, som skal afklares nærmere i forhold til, hvilke sagstyper der skal forankres i Arbejdsmarkedsafdelingen (rehabiliterende indsatser) og hvilke sagstyper, der skal forblive forankret på Socialområdet (habiliterende indsatser).

Inden den endelige beslutning træffes er der behov for reel og retvisende sagsoptælling, så der ikke sker overdragelse af flere medarbejdere end der reelt er sager til.

Endvidere bør der være en opmærksomhed på fordelingen af sager/opgaver, således at der ikke sker en nedprioritering af de mest indgribende indsatser på handicapområdet for både børn, unge og voksne - personalemæssigt og økonomisk.

Aktuelle høringsvar bærer præg af, at Visitationsafdelingen siden præsentationen af fase 2, har gjort sig nogle erfaringer. Disse har tydeliggjort, at det vil være sårbart at lave en omorganisering med en opdeling af vores afdeling. Disse erfaringer er yderligere blevet bekræftet i aktuelle Corona-periode.

Visitationsafdelingen står selvfølgelig til rådighed for uddybelse af ovenstående, såfremt dette ønskes, og vi ser frem til at blive inddraget i den videre proces.

LMU, Visitationsafdelingen  
Den 5. januar 2021

## Bilag 1:

### Eksempel på unødigt sagsbehandlerskift ved implementering af fase 2:

Sagen oprettes i Modtagelsen på børneområdet, som følge af en underretning. Underretningen omhandler skolefravær, hvorfor sagen overdrages til UU og Ungeindsatsen. UU og Ungeindsatsen visiterer familien til korterevarende samtaleforløb, som løftes af FTI. Sagen overdrages til FTI.

I forbindelse med samtaleforløbet og deraf nye oplysninger i sagen, vurderer FTI, at behovet for støtte er for omfattende til at kunne afhjælpes i et afgrænset samtaleforløb. Sagen overdrages derfor til en ny sagsbehandler i Visitationsafdelingen.

Visitationsafdelingen træffer afgørelse om børnefaglig undersøgelse, udarbejder denne med udfald i form af bevilling af kontaktpersonsordning. Sagen overdrages derfor til UU og Ungeindsatsen igen, da der nu er iværksat relevant indsats jævnfør Serviceloven.

3 måneder senere skal der lovpligtigt holdes opfølgingsmøde. På et opfølgingsmøde, skal sagsbehandleren vurdere, hvorvidt indsatsen fortsat tjener sit formål. Dette opfølgingsmøde skal derfor afholdes af en sagsbehandler fra Visitationsafdelingen, hvorfor sagen igen overdrages hertil.

Sagsbehandler vurderer om indsatsen fortsat tjener sit formål, hvorfor sagen nu overdrages tilbage til UU og Ungeindsatsen igen.

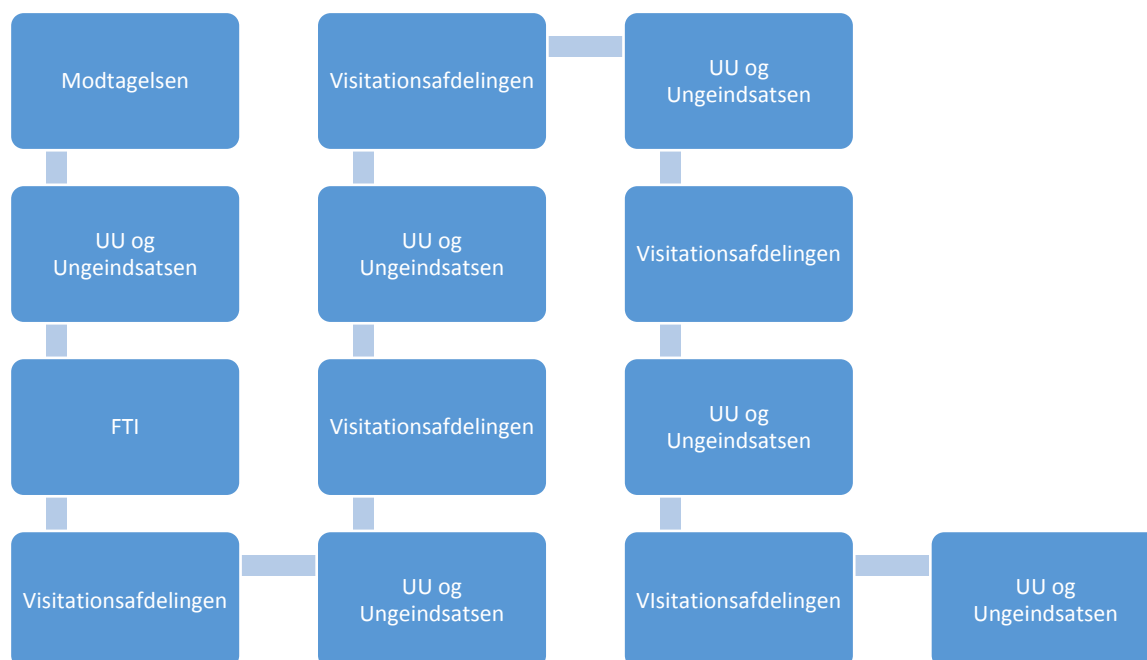
6 måneder senere, skal der igen afholdes opfølgingsmøde, hvor sagen igen overdrages til Visitationsafdelingen, og igen efterfølgende overdrages tilbage til UU og Ungeindsatsen.

Dette fortsætter frem til den unge er 17,5 år. Her skal sagen overdrages til Visitationsafdelingen igen, hvorefter der bliver målgruppevurderet i forhold til efterværn i form af kontaktpersonsordning efter det 18. år.

Den unge bevilges efterværn, og sagen overdrages til UU og Ungeindsatsen igen. Efter 3 måneder afholdes der igen opfølgingsmøde i Visitationsafdelingen, og sagen overdrages igen bagefter til UU og Ungeindsatsen.

Såfremt den unge er 16 år ved første henvendelse, vil fase 2 med ovennævnte eksempel medføre ca. 14 sagsbehandlerskift på 2 år.

Med udgangspunkt i ovenstående, kan det derfor ikke lade sig gøre i praksis at etablere én indgang, én plan og én sagsbehandler. Der kan ikke reduceres i antal møder af hensyn til lovgivningen. Endvidere gøres der opmærksom på, at undersøgelser viser, at jobchancen reduceres med 22% ved sagsbehandlerskifte.



Figur 1: Illustration af eksempel på sagsbehandlerskifte.

## Bilag 2

### **Kommentarer fra LMU - Myndigheds- og visitationsenheden, børn og familie samt voksne handicap, psykiatri og senhjerneskade d. 23. oktober 2019.**

Vi finder det positivt, at der er lagt op til, at den arbejdsmarkedsrettede indsats vil gå hånd i hånd med den sociale indsats, der hvor der er reel mulighed for en tilknytning til uddannelse og beskæftigelse samt give mening for borgeren. Vi, fra Myndigheds- og visitationsenheden, har ønsket og ønsker fortsat at bidrage positivt og konstruktivt til denne proces.

Det undrer os, at der ikke på et eneste tidspunkt beskrives det nødvendige samarbejde mellem fagforvaltningerne. Der vil fortsat være snitflader ved særligt komplekse sager, som kalder på et tværfagligt samarbejde, for at sikre borgerens retssikkerhed. Hvis en borger, der har behov for en habiliterende indsats, bliver mødt med en rehabiliterende tænkning og fastholdes heri for længe, er der risiko for, at deres funktionsniveau væsentligt forringes eller helt går tabt (Danske handicaporganisationer). Dette kan føre til meget tungere og dyrere foranstaltninger, når borgerne overleveres til Socialområdet.

Generelt stiller vi os undrende overfor, hvordan man i oplægget forholder sig til det rehabiliterende og den habiliterende indsats ift. hvilke paragraffer, der er lagt op til at blive delt over flere forvaltninger.

”Rehabilitering er en målrettet og tidsbestemt samarbejdsproces mellem en borger, pårørende og fagfolk. Der er tale om borgere, der er i risiko for at få betydelige begrænsninger i sin fysiske, psykiske og/eller sociale funktionsevne” (Beskæftigelsesrettet rehabilitering af Louise Hansen, side 40).

”Habilitering retter sig derimod mod personer med handicap, som enten gennem hele livet, eller på grund af erhvervet handicap, har varierende behov for støtte til at udvikle, bevare og bruge deres evner og potentialer bedst muligt” (Danske Handicaporganisationer).

Vi undrer os over, at der i den arbejdsmarkedsrettede indsats foreslås adgang til ofte længerevarende ydelser efter Serviceloven, hvor målgruppen er kendetegnet ved, at der er tale om borgere med betydelig og varigt nedsatte funktionsevner, fysisk eller psykisk.

Dette være sig Borgerstyret Personlig Assistance - BPA (SEL § 96), ledsageordning (SEL § 97) samt merudgifter (SEL § 100). Ingen af disse 3 paragraffer er rehabiliterende eller understøttende for arbejdsmarkedet.

Det fremgår ligeledes af oplægget, at børn og unge som modtager tilskud til merudgifter og/eller tabt arbejdsfortjeneste jf. SEL §§ 41 og 42 fremadrettet også skal forankres i Arbejdsmarkedsafdelingen. I tilfælde heraf, er det vigtigt at gøre opmærksom på følgende:

- At området rent lovgivningsmæssigt, er meget komplekst
- At der er risiko for uens kompensation i sagerne
- At der sikres mulighed for vidensdeling samt mulighed for at holde sig juridisk ajourført
- At uens sagsbehandling kan medføre øget antal klagesager samt øgede udgifter for kommunen

Ovenstående gør sig også gældende for sagsbehandlingen ift. SEL §§ 96, 97 og 100.

Ift. beskyttet beskæftigelse jf. SEL § 103 er målgruppen fortrinsvis førtidspensionister uden mulighed for at opnå ordinær beskæftigelse, og bør derfor ikke blive en del af den arbejdsmarkedsrettede indsats. Arbejdsmarkedsafdelingen har mulighed for at iværksætte særlige tilrettelagte forløb jf. LAB § 32 i disse tilbud.

Målgruppen for aktivitets- og samværstilbud jf. SEL § 104 er borgere med betydeligt nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne. Tilbuddene har en habiliterende indsats. I Norddjurs Kommune er disse tilbud visiterede, og der er ikke frit valg. For borgere med særlige sociale problemer henvises til kommunens åbne tilbud, som ikke kræver visitation.

Samtidigt finder vi, at borgere, der er tilkendt flexjob og som har behov for en social indsats, ligeledes bør forankres i Socialområdet, idet der ikke er tale om en rehabiliterende indsats for disse borgere.

Hvad angår midlertidigt botilbud jf. SEL § 107 anerkender vi, at det i nogen tilfælde kan give mening, at disse forankres både på Socialområdet og Arbejdsmarkedsområdet f.eks. ift. STU.

Det fremgår, at sagerne for borgere med senhjerneskade, koordineres som hidtil af neurofaglig koordinator. Vi antager derfor, at der ikke sker ændringer ift., hvor nuværende paragraffer forankres. Det er vigtigt, at sager for borgere med senhjerneskader på specialiseret niveau fortsat forankres på Socialområdet, hvad angår eksempelvis botilbud jf. SEL § 107, da der er tale om komplicerede samt alvorlige funktionsnedsættelser. Samtidig pågår der et tværfagligt samarbejde mellem Socialområdet og Sundhed & Omsorg for at mindske udgifterne til området.

Vi forudsætter, at indsatsen omkring længerevarende botilbud jf. SEL § 108, fortsat forankres på Socialområdet, da disse er habiliterende.

Der, hvor det kan give mening, at den sociale- og arbejdsmarkedsrettede indsats går hånd i hånd er ift. SEL §§ 82, 85, 109 og 110. Disse indsats kan understøtte borgernes muligheder for at bevare tilknytning til arbejdsmarkedet, samt mindske risikoen for betydelige begrænsninger i funktionsevnen. Det skal dog bemærkes, at målgruppen for § 85 omhandler borgere med betydelige funktionsnedsættelser (habiliterende).

Derudover finder vi, at misbrugsbehandling jf. SEL § 101 bør følge borgeren. Dette også ift. døgnbehandlingen. Det er uhensigtsmæssigt, hvis indsatsen er i flere forvaltninger. Særligt ift. borgere med misbrugsproblemer bør der være 1 sagsbehandler og 1 plan. Uddannelse/beskæftigelse er et essentielt element i behandlingen/udviklingsprocessen.

Vi forventer, at alle borgere, der skal have ydelser efter Servicelovens paragraffer skal udredes via voksenundretningsmetoden - VUM (Nexus) eller ICS (Nexus). Det er vigtigt for borgernes retssikkerhed at sikre ensartet serviceniveau, uanset hvilken afdeling der træffer afgørelse.

Vi forudser desværre, at den prioritering, der sker på Arbejdsmarkedsområdet, vil ramme de svageste borgere i kommunen. Den måde budgettet bliver rammesat på, sker ud fra en gennemsnitlig udgift pr borger, uden hensyn til den faktiske udgift og tyngde i sagen. De borgere, der skal overflyttes til Arbejdsmarkedsområdet er, i vores regi, de bedst fungerende borgere, og dermed også de mindst udgiftstunge. Ydermere foreslås det, at 5 % af det samlede budget ligeledes overflyttes, hvilket igen går ud over de svageste borgere.

Zachos oplæg lægger op til vigtigheden af, at alle høres og inddrages. Vores oplevelse er, at der ikke er lyttet tilstrækkeligt til, hverken medarbejdere eller ledelse på Socialområdet. Dette på trods af, at denne organisatoriske forandring er meget indgribende for Myndigheds- og visitationsenheden som samlet afdeling og for den enkelte medarbejdes arbejdsliv (både med fysisk placering, arbejdsopgaver/faglighed og ny ledelse/kolleger).

Vi anerkender, at det giver mening, særligt for de unge borgere i kommunen at få en mere samlet indsats, hvor sagsbehandlere fysisk er samme sted, da dette kan være med til at forebygge en mere omsiggribende indsats i voksenlivet.

Vi kunne ønske os, at den organisatoriske ændring, der lægges op til på voksenområdet, genovervejes. Det er mange ressourcer at bruge på at overflytte 50 sager og 1 medarbejder, og vi finder, at der kan opnås et ligeså godt samarbejde via metoden relationel koordinering (koordinering af arbejdsrelationer gennem fælles mål, delt viden og gensidig respekt), og at relevante medarbejdere sidder sammen fysisk. Dette kan desuden give bedre mulighed for sparring og tilgængelighed.

Vi står selvfølgelig til rådighed for uddybelse af ovenstående, hvis dette ønskes.

### Bilag 3

#### Hørings svar i forbindelse med implementering af helhedsorienteret indsats for Myndigheds- og Visitationenheden, Teamet for Unge og Socialt Udsatte.

Teamet for Unge og Socialt Udsatte anerkender intentionen med den helhedsorienteret indsats, herunder bestræbelsen på én indgang, én plan og én sagsbehandler. Det er positivt, at der i implementeringsplanen er fremlagt et forslag om at flytte både myndighedsrådgivere og udfører fra socialområdet til UU og Ungeindsatsen med henblik på at sikre den helhedsorienteret og koordinerende indsats til gavn for den unge og familien.

Det er positivt, at den individuelle vurdering for hver enkelt borger vægtes i forhold til hvorvidt den unge ved det 14,5 år skal forblive i familieindsatsen eller flyttes over i ungeindsatsen og UU. Der bør dog tages højde for, om dette kan medføre unødige rådgiver- og afdelingsskift i den enkelte familie.

Der er lagt op til, at den samme sagsbehandler skal træffe afgørelser inden for både arbejdsmarkedslovgivningen og sociallovgivningen. Vi er bekymret for, om dette kan medføre et yderligere forskudt magtforhold mellem den unge og sagsbehandler, samt om dette kan have en negativ indflydelse på samarbejdet med den unge og pårørende.

Ligeledes er vi bekymret for, hvorvidt der er taget højde for et behov for opkvalificering af kompetencer i forhold til at medarbejdere fremadrettet skal kunne foretage ensartede og kvalificerede faglige vurderinger i to komplekse lovgivninger med hvert sit formål og deraf hver sin prioritering i indsats.

Yderligere er vi bekymret for at det vil være særlig sårbart at flytte én medarbejder fra Socialområdet på voksne i forhold til det begrænsede antal sager der dårligt strækker til en fuldtidsstilling. Såfremt den fremlagte beslutning herom fastholdes, gøres der opmærksom på at der ressourcemæssigt må forventes en overgangsperiode i forhold til at ensarte kvalificerede faglige vurderinger på tværs af fagområder og afdelinger der bevilliger indsats på socialområdet. Sikring af denne ensartethed kan med fordel understøttes ved hjælp af tværfaglige teams.

Vi har en bekymring om, at der ikke er tydelighed omkring hvordan der økonomisk forventes at blive prioriteret imellem indsats på henholdsvis social- og beskæftigelsesområdet. Jf. budgettet 2020-2023, forventes det, at det bestræbes at opretholde det nuværende serviceniveau med udgangspunkt i de kvalitetsstandarder på socialområdet uanset om Servicelovens indsats forankres i UU og Ungeindsatsen eller på Socialområdet.

Det skal bemærkes, at misbrugsbehandling kun kan lykkes ved en helhedsorienteret indsats. Døgnbehandling kan indgå som et delelement i misbrugsbehandlingen, hvorfor det er ulogisk, at denne skal forankres både i arbejdsmarkedsafdelingen og på socialområdet. Uddannelse/beskæftigelse er desuden et essentielt element i behandlingen/udviklingsprocessen.

Det skal bemærkes, at hvis man flytter unge med så svære psykiske vanskeligheder, at det kan kræve indlæggelse på psykiatrisk afdeling til socialområdet, bryder man den sammenhængende og helhedsorienterede indsats, idet UU & Jobcenter uagtet har en forpligtigelse i forhold til disse borgere. Ligeledes brydes kontinuiteten i udviklingsprocessen, hvor uddannelse/beskæftigelse er et essentielt element.

Det er positivt at der er lagt op til at alle sagsbehandlere der på nuværende tidspunkt sidder med unge mellem 16-26 år flyttes over til UU og Ungeindsatsen.

På vegne af Teamet for Unge og Socialt Udsatte, Myndigheds- og Visitationsenheden, Grenaa.  
Den 21. oktober 2019