

Hørings svar til budget 2021 fra medarbejderne i Myndighed for Børn og Unge Handicap

Randers d. 10/9-2020

Anbefaling:

At der afsættes midler, til 8 ekstra medarbejdere, i Myndighed for Børn og Unge Handicap. Samt 2 stillinger yderligere, fra oktober 2021.

Begrundelse:

En tilførsel af ressourcer til Myndighed for Børn og Unge Handicap vil på sigt højne serviceniveauet for børn, med handicap i Randers Kommune, samt øge kvaliteten af sagsarbejdet i afdelingen, uden det reelt vil koste mere i Randers Kommunes samlede driftsbudget, på trods af en øget udgift til lønninger i Myndighed for Børn og Unge Handicap. Dette uddyber vi yderligere i de følgende afsnit.

Tilstanden i afdelingen:

Vi har i afdelingen i lang tid været under et alt for højt arbejdspress, som vi ved kan mærkes ud i de familier vi arbejder med.

Vores borgere giver oftere udtryk for, at familierne ikke kan komme i kontakt med deres rådgivere/sagsbehandlere, ikke får svar på deres spørgsmål, ikke får behandlet deres ansøgninger rettidigt, eller at aftaler indgået ikke bliver overholdt.

Det er i mange tilfælde meget vanskeligt at nå at udføre de lovmæssige krav til sagsbehandlingen, samtidig med at vi sikrer at sagsbehandlingen sker på et tilstrækkeligt socialfagligt grundlag.

Det er vanskeligt for de enkelte medarbejdere at reagere på de henvendelser afdelingen modtager, inden for en tidsramme i overensstemmelse med Randers kommunes vedtagne kvalitetsstandarder.

Vi har pt. medarbejder som angiver arbejdsbyrden, som direkte årsagen til sygemelding.

Vi medarbejdere er meget påvirkede af ikke at kunne nå alle nødvendige arbejdsopgaver, inden for en overskuelig tid. Dette fører til lovbrud og svigt ift. at kunne yde nødvendig hjælp til enormt udsatte familier.

Vi har medarbejdere, som har fuld kalender med planlagt arbejde frem til midt november måned uden huller. Det vil sige, at nye henvendelser må vente til slut november måned på at deres anmodning om fx møde kan imødekommes. Kommer der uforudsete opgaver, fx underretninger, eller opgaver som skal opprioriteres, skal medarbejderen foruden at reagere på den uforudsete opgave, også lave ny prioritering af kalender, og sende besked ud til de aftaler som skal rykkes samt efterfølgende håndtere evt. utilfredse henvendelser som følge af dette.

Samarbejdspartnere og indsatsudbydere giver ofte udtryk for ikke at kunne få afklaring på indsatsjusteringer, eller få præciseret opgavemål, hvilket giver samarbejdspartnere ringere mulighed at samarbejde effektivt med de familier de arbejder i.

Vores mulighed for at afholde førstegangesamtale i ordentligt tid med de familier, som bliver visiteret ind i afdelingen, er meget begrænset. Dette er med til at familierne, som visiteres til os oparbejder en mistillid til vores evne og vilje til at hjælpe dem, allerede inden vi har mulighed for at mødes med dem, hvilket er et meget vanskeligt udgangspunkt for samarbejde fremadrettet.

Vi oplever en nødvendighed i at gøre en ekstra indsats for at forbedre overgangene til voksen-regi for vores unge, men det er svært at tænke i nye og bedre måder at forberede de unge, procedurer og metoder, når vi knap har tid til at følge dem, vi allerede har og er vant til.

Alt dette har en afsmittende effekt ud i de øvrige afdelinger i organisationen, og resulterer i at vores interne tilbud lider tab af effektivitet, som følge af manglende koordinering – en opgave Myndighed for Børn og Unge Handicap oftest er ansvarlig for.

Det har effekt ind i voksen-regi, fordi de familier vi har, potentielt ikke kontinuerligt har modtaget rette støtte i tiden op til det 18. år, så funktionsniveauet for de unge er potentielt lavere end det kunne have været med tidlig forebyggende indsats – dette giver øgede omkostninger i den indsats Voksen Handicap eksempelvis skal yde. Det har effekt ind i Myndighedscenteret, som vil have svære ved at samarbejde om ind-visiterede familiers overgang til Myndighed for Børn og Unge Handicap.

Og det har en enorm effekt på Myndighed for Børn og Unge Handicaps evne til at undgå sygemeldinger, som følge af arbejdsmiljø, og fastholde medarbejdere. Dette gør, at familierne oplever mange rådgiverskift, og dette er med til at gøre samarbejdet vanskeligt, da en vigtig faktor for vores målgruppe er forudsigelighed og tryghed, samtidig med at det tager lang tid for målgruppen at opbygge en relation – på den måde vanskeliggøre det inddragelsen af børnene/de unge i eget sagsforløb – dette er bla. med til at vanskeliggøre overgangen til voksen-regi. Det lægger et ekstra pres på de familier, som i forvejen er under hård pres, som følge af deres børns ekstra behov for omsorg.

Øgede frustrationer hos familierne resulterer som oftest i en øget mængde af klager, eller henvendelser til borgmesteren, afdelingsledere, centerledere, direktionen, byrådsmedlemmer, osv. som så også skal bruge ressourcer på borgerhenvendelser, som kunne være undgået.

Vi har i tidligere høringsvar til budgetforslag og handicapplan gennem de seneste 4 år udtrykt bekymring om ovenstående punkter. Se Bilag 5, Bilag 6, Bilag 7 og Bilag 8

En investering ind i Myndighed for Børn og Unge Handicap er således ikke kun en investering i dedikerede medarbejders arbejdsmiljø, men også en investering i det samlede Socialområde i Randers Kommune, samt i hundredvis af børn og unge med handicap, deres familier og pårørende.

I Myndighed for Børn og Unge Handicap, går hver dag på arbejde for at yde den bedste mulige service for vores familier. Vi arbejder det bedste vi har lært, ud fra de forudsætninger vores arbejdsrammer tillader det. Det har vi altid gjort og det vil vi blive ved med, fordi vi sætter en stolthed i at gøre en forskel for de børn og unge vi arbejder med og deres familier. Vi går på arbejde og forsøger at bidrage til størst mulig forandring, for flest muligt. Men det tærer på os, at vi også hver dag må gå hjem, velvidende at ikke alle

opgaver blev nået i dag. Opgaver som har stor betydning for vores borgere. Opgaver vi ikke har mulighed for at indhente dagen efter, for der kommer vi også til at gå hjem med flere opgaver, som ikke blev nået.

Anbefalede løsning

Vi er en afdeling på i alt 10 medarbejdere og en projektgruppe på 4 medarbejdere, hvoraf 2 er midlertidige stillinger. Dvs. 14 medarbejder pt.

25-35 sager pr. rådgiver er det vejledende sagstal Dansk Socialrådgiverforening (DS) anbefaler, at man holder sig indenfor på børnehandicapområdet, hvis man skal sikre kvaliteten af sagsarbejdet i de enkelte sager, og sikre et overkommeligt arbejdspress for den enkelte rådgiver. Til sammenligning har hver medarbejder i afdelingen en **sagsmængde tilsvarende 64,2 sager pr. fuldtidsstilling i gennemsnit**¹. Se bilag 3, side 5 og Bilag 4

En opnormering på 8 stillinger vil bringe det gennemsnitlige sagstal ned til 32,4 sager, for en fuldtidsstilling. Vi foreslår tilførsel af ressourcer til Myndighed for Børn og Unge Handicap, da der er tale om en investering, som på kort sigt vil kræve en øget udgift, men samlet set vil have potentiale for at skabe besparelser i Randers Kommunes samlede budget. Vi mener, at vores forslag peger direkte ind i den målsætning, som fremlægges i budgetforslaget 2021-2023, om at Randers Kommune kan begynde at bevæge sig ind i en mere langsigtet økonomisk styring.

Vi underbygger denne påstand med resultaterne fra Projekt Tættere på Familien i Aarhus Kommune (TPF) Bilag 1 og Bilag 2, som forløb over 3 år fra april 2016 til december 2019.

I TPF blev 240 børns sager fordelt på 11 rådgivere, hvilket svarer til at hver rådgiver havde ansvar for 21,8 sager i gennemsnit. Dette for at frigive mere tid til den enkelte familie, men også sørge for at systematisk opfølgning kan foretages hver 3. måned, i stedet for hver 6. måned eller hver 12. måned som serviceloven kræver. Med tættere opfølgning opspores problemer tidligere, og der kan sættes ind med mindre, forebyggende indsatser, frem for store omkostningstunge ydelser.

I evalueringen af TPF er hovedkonklusioner, delt op i konklusioner som vedrører økonomi, familierne i projektet og medarbejderne i projektet:

- Økonomiske konklusioner:

- Besparelse på 14,7 mio. kr., relativt til kontrolgruppe. Se Bilag 1 side 8, side 44 og 56
- Besparelse på 6,3 mio. kr., samlet set når der er taget højde for den øgede udgift til rådgiverlønninger og projektomkostninger. Se Bilag 1 side 8, side 44 og 56
- Færre anbragte og færre nye anbragte i TPF. Se Bilag 1 side 8 og side 47

- Familierettede konklusioner:

- En markant forbedring af familiens oplevelse af samarbejdet og sagsbehandlingen på alle målte parametre. Se Bilag 1, side 19-27

¹ Der tages i tallet forbehold for at tallet er et udtryk for et øjebliksbillede i september d. 10/9-2020 – der henvises til at der er flow i afdelingens sager, så sager løbende lukkes og nye sager tilkommer, og at der kan forefindes sager som er fejlregistrerede, hvilket Myndighed for Børn og Unge Handicap pt. arbejder på at kontrollere i de enkelte sagsstammer

- Markant færre helt eller delvist sygemeldte forældre i TPF, som konsekvens af barnets handicap. Se Bilag 1 side 35
- Færre underretninger i TPF, og mindre akutte underretninger (mindre oplevet bekymring for barnets trivsel fra omverdenen). Se Bilag 1 side 36-38

- Medarbejderrettede konklusioner:

- Signifikant forbedring af oplevelsen af arbejdspress i medarbejdergruppen i TPF. Se Bilag 2 side 12
- Markant forbedring af medarbejderne i TPF's oplevelse af sagsbehandlingen og samarbejdet til familierne, på alle målte parametre. Se Bilag 2 side 16-19
- Lavere sagsbehandlingstid og overholder i højere grad fastsatte frister for ansøgninger og børnefaglige undersøgelser. Se Bilag 2 side 20-22
- Reduceret procentdel af omgørelser af afgørelser i ankestyrelsen. Se Bilag 2 side 20

Afdelingen er organiseret således, at der er en rådgivergruppe, som udelukkende har med indsatser efter servicelovens §11, kapitel 11 og §84 jf. 44, at gøre, og én sagsbehandlergruppe, som udelukkende har med merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste at gøre efter servicelovens §41, og §42. Vi har regnet det gennemsnitlige sagstal pr. medarbejder ud, ved at samle rådgivergruppens og Sagsbehandlergruppens, sager i en samlet pulje og delt med gruppernes samlede arbejdstimer, herefter ganget med 37 timer for en fuldtidsstilling. Der er her taget højde for at nogle sager både behandles af en medarbejder i rådgivergruppen og en sagsbehandler i 41/42 –gruppen, således at sagerne ikke er talt med to gange. Se Bilag 4

Vi har en Projektgruppe i afdelingen som lige nu er ved at gennemføre projekt Sammen om Familien (SOF). Der er tale om 4 medarbejdere - hvoraf 2 af stillingerne er midlertidige projektstillinger. Projektet har sin afslutning i oktober måned 2021, hvorfor vi foreslår, at der afsættes midler til 2 yderligere stillinger i oktober 2021, så det ved projektets afslutning ikke kommer 2 medarbejdere tilbage i medarbejdergruppen, og bringer 100 sager med sig til fordeling i den samlede afdeling, som så vil få sagstallet til at stige igen. Projektgruppen er ikke regnet med i samlede sagstal og medarbejdertimer, da en del af præmissen for SOF er at rådgiverne har max 25 sager hver – derfor er projektgruppen ikke repræsentativ for resten af afdelingen.

Sagt til personalemøde om projekt SOF d. 10/9-2020:

”Vi har i de 100 sager, som er i projektet, haft meget få sager, som har henvendt sig til borgmesteren eller politikerne. Så på den måde har det jo faktisk ikke bare sparet rådgivertid, men også tid i vores samlede system i Randers kommune, fordi frustrationerne i familierne ikke når at vokse sig store.”

”Konflikter og utilfredshed når bare ikke at opbygge sig, fordi vi har tiden til at være på forkant med det.” – citat medarbejder i SOF

”Det er sjældnere at vores familier ringer til os, fordi vi når at ringe til dem. Og det gør bare en stor forskel i deres tillid til, at vi kan hjælpe dem. De er bare mere trygge. Det der med at de ved at de kan få fat i os gør, at de er meget mere i ro. Det er tydeligt for os at mærke, at familierne er stressreducerede.” – citat medarbejder i SOF.

Det fremgår af budgetforslaget, at der denne gang er et større og mere sikkert økonomisk råderum, hvor der er plads til politiske prioriteringer, herunder at sikre vilkårene for en ordentlig sagsbehandling og ordentligt arbejdsmiljø i Myndighed for Børn og Unge Handicap.

På vegne af alle medarbejdere i Myndighed for Børn og Unge Handicap.

Jonas Weng, Socialrådgiver og tillidsrepræsentant

Bilagsliste:

Bilag 1: *Tættere på Familien i Aarhus kommune – Fra familiernes perspektiv – Metodecenteret Center for Innovation & Metodeudvikling (maj 2020)*

Bilag 2: *Tættere på Familien i Aarhus kommune – Fra rådgivernes perspektiv – Metodecenteret Center for Innovation & Metodeudvikling (maj 2020)*

Bilag 3: *Dansk Socialrådgiverforenings vejledende sagstal 2020 – Dansk Socialrådgiverforening (april 2020)*

Bilag 4: *Sagstal i Myndighed for Børn og Unge Handicap september 2020 (September 2020)*

Bilag 5: *Høring fra medarbejderne i Socialafdelingen af budget 2016-2019*

Bilag 6: *Høringssvar vedr. budgetforslag for 2019-22 fra medarbejderne lokal MED - i Myndighed for Børn og Unge Handicap*

Bilag 7: *Høringssvar vedr. budgetforslag for 2020-23 fra medarbejderne lokal MED - i Myndighed for Børn og Unge*

Bilag 8: *Høringssvar fra medarbejderrepræsentanterne i Lokal MED for Myndighed for Børn og Unge Handicap vedr. handleplan for socialområdet 2018-2020*