



**nordfyns
kommune**

Strategi for tillid og samarbejde på handicapområdet

2022—2025

Indholdsfortegnelse

- 1 Indledning
- 2 Værdier og principper
- 3 Strategiske indsatser
- 4 Evaluering

1 Indledning

Børn og Ungeudvalget og Social- og Sundhedsudvalget har i samarbejde med Handicaprådet igangsat udarbejdelsen af strategien for tillid og samarbejde på Handicapområdet.

Strategien skal ses i sammenhæng med den debat, der har været både på landsplan og lokalt på Nordfyn om samarbejdet mellem personer med handicap og kommunen. Debatten viser, at ikke alle oplever samarbejdet lige godt. Det også baggrunden for det fællesudspil KL og DH er kommet med, og som er udgangspunktet for strategien.

Udgangspunktet i strategien er Danske Handicaporganisationer (DH) og Kommunernes Landsforenings (KL) 5 principper til en styrket dialog med "Sæt samarbejde og tillid i centrum på handicapområdet"¹

Dertil kommer ideer og input fra en workshop med repræsentanter fra de to fagudvalg, Handicaprådet, DH Nordfyn, borgere og medarbejdere den 12. maj 2022.

De to fagudvalg har i dialog med Handicaprådet ønsket at strategien udover overordnede principper og mål også indebærer, at der gennemføres konkrete målinger af borgernes opfattelse af kvaliteten i samarbejdet med kommunen på Handicapområdet samt, at der udpeges konkrete initiativer, der er med til at forbedre samarbejdet mellem kommunens ansatte og brugerne på området.

Strategien har fokus på tilliden, samarbejdet og dialogen mellem personer med handicap, pårørende og kommunens medarbejdere.

Det er en selvfølge, at basis for et tillidsfuldt samarbejde er en høj standard for kvaliteten i kommunens faglige arbejde. Kommunen arbejder uafhængigt af nærværende strategi løbende med at vedligeholde og udvikle kompetencer, viden og sagsgange inden for handicapområdet, med henblik på at sikre både retssikkerhed og gode indsatser til gavn for borgerne.

¹[Sæt samarbejde og tillid i centrum på handicapområdet](#)

2 Værdier og principper

Kommunen bekender sig i strategien fuldt ud til dialogprincippet og de værdier det bygger på:

"Det har stor betydning for den enkeltes livskvalitet at følge sig hørt, respekteret og anerkendt. Det bidrager til at få den rigtige støtte fra start.

Borgerinddragelse bygger i lovgivningen bl.a. på et dialogprincip. Grundtankerne i dialogprincippet er, at der skal være respekt for borgeren, pligt til at lytte, åbenhed, god personlig kontakt, fælles overblik over sagen, at administrationen indrettes borgervenlig, og at interne regler ikke holdes skjult. Som borger skal man opleve, at der bliver taget udgangspunkt i ens individuelle situation, viden, erfaringer og ønsker, ligesom at der skal skabes tillid og gennemsigtighed i dialogen og sagsbehandlingen. Dialogprincippet bør stå centralt for alle parter, for at det er muligt at indgå i et tillidsfuldt samarbejde."

KL og DH's "Sæt samarbejdet og tillid i centrum på handicapområdet", 2021



3 Strategiske indsatser

Styrkelse af tillid og samarbejde

For hver af KL og DHs fem principper beskrives, på de følgende sider, hvordan Nordfyns Kommune vil arbejde for at sikre, at der er sammenhæng og for at styrke tilliden og samarbejdet mellem borgerne og kommunen.

Princip 1

Gensidig tillid og godt samarbejde skal synliggøres og sættes i centrum i den kommunale sagsbehandling

For at skabe gode forudsætninger og en fælles forståelse for, hvordan der arbejdes med at skabe et godt og tillidsfuldt samarbejde imellem Nordfyns Kommune og borgere, der er i kontakt med det specialiserede børne- og voksenområde, er denne strategi udformet og vedtaget.

Strategien gælder for myndighedsafdelingerne for henholdsvis Familieafdelingen, Center for Læring og Trivsel, KUI og for Voksen Myndighed.

Strategien udgør en del af afdelingernes udviklingsarbejde. Strategien evalueres årligt i samarbejde med borgerrådgiveren og Handicaprådet og behandles politisk af Børne- og Ungeudvalget samt i Social og Sundhedsudvalget.

Princip 2

Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem fælles mål og muligheder for reel indflydelse

En vigtig grundpille i samarbejdet mellem borger og kommune er, at der tages udgangspunkt i borgerens livssituation og ønsker til udvikling i personlige muligheder og livskvalitet. Dette skal være helt tydelig i de mål og indsatser, der opstilles.

Hver afdeling planlægger, hvordan medarbejdernes faglighed i forhold til at inddrage, lytte og samskabe gode løsninger med borgerne løbende udvikles.

Inddragelse af borger dokumenteres i sagen og der gennemføres stikprøvevis ledelsestilsyn i mindst 10 sager på henholdsvis børne- og voksenområdet.

Borgerens oplevelse indgår i brugerundersøgelsen

Princip 3

Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem fælles overblik og indsigt i hinandens præmisser, viden og ekspertise

Hver myndighedsafdeling skal organisere sig, således borgere oplever et sammenhængende og helhedsorienteret forløb, og som sikrer, at alle involverede fagprofessionelle arbejder koordinerende og hen i mod samme mål.

Der udarbejdes på alle myndighedsområder en plan for den tværfaglige koordinering samt proceduren ved sagsbehandlerskifte.

Borgernes oplevelse indgår i den årlige brugerundersøgelse.

Princip 4

Gensidig tillid og godt samarbejde kræver tid og fleksibilitet

Sagsbehandleren er borgerens primære vejleder og kontaktperson og planlægger i samarbejde med borgeren, hvordan kontakten foregår.

Sagsbehandleren vejleder aktivt om muligheden for at få uvildig rådgivning fra Kommunens Borgerrådgiver. Denne kan klæde borgeren på til at forstå regler, rettigheder, sagsbehandlingspraksis og servicestandarder i kommunen.

Borgernes oplevelse indgår i den årlige brugerundersøgelse.

Princip 5

Gensidig tillid og godt samarbejde forudsætter gennemsigtighed og tilgængelighed

Der laves individuelle aftaler i det enkelte forløb for, hvordan kommunikationen tilrettelægges, for at borger oplever gennemsigtighed og tilgængelighed.

Generel information om tilbud, åbningstider, kontaktoplysninger, frister, osv. er tilgængelig på kommunens hjemmeside, således borgere og pårørende til hver en tid selv kan opsøge relevant information herom.

Borgers oplevelse indgår i den årlige brugerundersøgelse

4 evaluering

Årligt dialogmøde

Der afholdes et årligt dialogmøde med repræsentanter fra Handicaprådet og DH samt kommunens administration. På mødet evalueres indsatsen, og der peges på nye initiativer til at styrke tilliden og samarbejdet.

Dialogmødet afholdes og planlægges i fællesskab med Handicaprådet på Nordfyn og tager udgangspunkt i de brugerundersøgelser og ledelsestilsyn hvert fagområde har gennemført.

Årlig brugerundersøgelse

Der afvikles en årlig brugerundersøgelse på hvert fagområde, der skal være med til at sikre borgeroplevelsen samt udvikle samarbejdet og dialogen mellem borgerne og kommunen.

Ledelsestilsyn

For at kvalitetssikre arbejdet med tillid og samarbejde, foretages der ledelsestilsyn på relevante indsatser, eksempelvis ved sags gennemgange.



**nordfyns
kommune**