

# REFERAT Udsatterådet d. 22-02-2023

**Mødedato** Onsdag d. 22. februar 2023 kl. 16:00

**Mødested** Mødelokale D.3.39, Laksetorvet

## Indholdsfortegnelse

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Godkendelse af dagsorden og tidsplan.....                                              | 3  |
| Orientering om borgertilfredshedsundersøgelse på Jobcenter Randers.....                | 4  |
| Opfølgning på bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne 2022 (handleplaner)..... | 5  |
| Politik for borgere med særlige behov i høring.....                                    | 8  |
| Opsamling fra dialogmøde mellem Udsatterådet og Socialudvalget den 8/12 2022.....      | 10 |
| Opsamling fra workshops om den rette boligløsning for borgere i hjemløshed.....        | 11 |
| Orientering om møde mellem ledelsen af Perron 4 og et medlem fra Udsatterådet.....     | 12 |
| Orientering fra medlemmerne i Udsatterådet.....                                        | 13 |
| Eventuelt.....                                                                         | 14 |

## Punkt 7: Godkendelse af dagsorden og tidsplan

27.15.00-A08-1-23

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at dagsorden og tidsplan godkendes

### Beslutning

1. Godkendt.

### Sagsfremstilling

Dagsorden og tidsplan:

| Dagsordenspunkt                                                                     | Ca. tidspunkt    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Godkendelse af dagsorden og tidsplan                                                | 16.00<br>-16.05  |
| Orientering om borgertilfredshedsundersøgelse på Jobcenter Randers                  | 16.05<br>-16.25  |
| Politik for borgere med særlige behov i høring                                      | 16.25 -<br>16.40 |
| Opfølgning på bruger- og pårørende tilfredshedsundersøgelse 2022                    | 16.40<br>-16.50  |
| Opsamling fra dialogmøde mellem Udsatterådet og Socialudvalget den 8. december 2022 | 16.50<br>-17.05  |
| Opsamling fra workshops om den rette boligløsning for borgere i hjemløshed          | 17.05<br>-17.20  |
| Orientering om møde mellem ledelsen af Perron 4 og medlem af Udsatterådet           | 17.20 -<br>17.40 |
| Orientering fra medlemmerne i Udsatterådet                                          | 17.40 -<br>17.55 |
| Eventuelt                                                                           | 17.55 -<br>18.00 |

## Punkt 8: Orientering om borgertilfredshedsundersøgelse på Jobcenter Randers

27.15.00-A08-1-23

### Resume

*Byrådet i Randers Kommune besluttede i 2022 at der skal laves en borgertilfredsundersøgelse blandt borgere, der er bruger af Jobcenter Randers. I denne sag gives Udsatterådet en orientering om borgertilfredshedsundersøgelsen.*

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at orienteringen om borgertilfredshedsundersøgelsen tages til efterretning.

### Beslutning

1. Taget til efterretning

### Sagsfremstilling

Byrådet i Randers Kommune besluttede i 2022 at der skal laves en borgertilfredsundersøgelse blandt borgere, der er bruger af Jobcenter Randers. I denne sag gives Udsatterådet en orientering om borgertilfredshedsundersøgelsen. Borgertilfredshedsundersøgelsen og relevante bilag er vedlagt sagsfremstillingen.

Sekretariatschefen i Social og Arbejdsmarked deltager under punktet.

### Økonomi

Sagen har ingen budgetmæssige konsekvenser.

### Bilag

Borgertilfredshedsundersøgelse 19-1-2023

inputs til kodeks

Udtalelse fra arbejdsgruppe

Udtalelse fra læger

# Punkt 9: Opfølgning på bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne 2022 (handleplaner)

27.15.00-P05-1-21

## Resume

*På socialudvalgsmødet den 24. august 2022 (sag nr. 102 og 103) fik Socialudvalget fremlagt resultaterne af bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne, som blev gennemført af Rambøll i foråret 2022 på socialområdet. På baggrund af dialog med brugere og/eller pårørende samt medarbejdere om undersøgelsesresultater er der udarbejdet handleplaner for de enkelte tilbud. Handleplanerne bliver implementeret med løbende opfølgning, inden der gennemføres nye tilfredshedsundersøgelser i 2024.*

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til socialudvalget:

1. at orienteringen om socialrådets handleplaner udarbejdet på baggrund af resultaterne af tilfredshedsundersøgelserne 2022 tages til efterretning.

## Beslutning fra Socialudvalget, 2. februar 2023, pkt. 5:

1. at taget til efterretning.

Henriette Malland deltog ikke i sagens behandling.

## Beslutning

1. taget til efterretning. Udsatterådet besluttede at rådet gerne vil følge arbejdet med handleplanerne på psykiatri- og udsatteområdet og sætte et opfølgningsskridt på dagsorden til mødet i august måned 2023.

## Sagsfremstilling

På socialudvalgsmødet den 24. august 2022 (sag nr. 102 og 103) fik Socialudvalget fremlagt resultaterne af bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne, som blev gennemført af Rambøll i foråret 2022 på socialområdet.

Samlet set landede socialområdet med en overordnet brugertilfredshedsscore på 4,5 på en skala fra 1-5, hvor fem angav den højeste tilfredshedsværdi. Sammenlignet med tilfredshedsundersøgelsen fra 2019 var dette en fremgang på 0,1. Opgjort i andele svarede 2022-resultaterne til, at 91 % af de brugere, der har deltaget i undersøgelsen, lå i de to mest positive kategorier på en fem-trinsskala, der gik fra "Meget godt" til "Meget dårligt" i forhold til den samlede tilfredshed med tilbuddene.

Samlet opnåede socialområdet en overordnet pårørendetilfredshedsscore på 3,6 på en skala fra 1-5, hvor fem angav den højeste tilfredshedsværdi. Sammenlignet med tilfredshedsundersøgelsen fra 2019 var dette en mindre tilbagegang på 0,1. Opgjort i andele svarede 2022-resultaterne til, at 62 % af de pårørende, der har deltaget i undersøgelsen, lå i de to mest positive kategorier på en fem-trinsskala, der gik fra "Enestående" til "Uacceptabelt" i forhold til den samlede tilfredshed med tilbuddene.

Randers Kommunes socialområde har dermed opnået en pæn tilfredshed blandt brugere og pårørende. Det fremgår imidlertid særligt af resultaterne på tilbudsniveau samt interviewede pårørendes udsagn, at der er områder med forbedringspotentiale. Formålet med tilfredshedsmålingerne er tilmed, at disse skal indgå som en del af den løbende kvalitetsudvikling af de sociale tilbud.

## Præsentation og dialog

Resultaterne af undersøgelserne er forelagt socialrådets ledelse, hvor tilbudslederne først og fremmest har haft en opgave i at fremlægge særligt egne resultater for medarbejderne. Derefter er brugere og/eller pårørende (afhængig af hvilke undersøgelser der er gennemført på det enkelte tilbud) inviteret til dialogmøde. Her har dagsordenen været at præsentere tilbuddets resultater samt at skabe dialog om, hvor der skal gøres tiltag for at forbedre kvaliteten af tilbuddet. Såfremt det er fundet egnet til målgrupperne, er der anvendt dialogkort som samtalestartere. Dialogkortene er udarbejdet af forvaltningen til brug i forhold til medarbejdere, brugere og pårørende. Dialogkortene har været redigerbare, således at tilbuddene har kunnet tilpasse og

ændre dem, så de passer til den enkelte målgruppe, aktuelle udfordringer og videnshuller. Dialogkortene er vedlagt sagen som bilag.

### Handleplaner for 2023-2024

På baggrund af dialogerne med medarbejdere samt brugere og/eller pårørende er der udarbejdet handleplaner, som typisk indeholder enkelte tiltag. Handleplanerne bliver implementeret med løbende opfølgning, inden der gennemføres nye tilfredshedsundersøgelser i år 2024.

Tilfredshedsundersøgelserne har berørt følgende temaer, hvilket ligeledes afspejles i handleplanerne:

| Brugerundersøgelsen                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Pårørendeundersøgelsen                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Kontakt med medarbejdere</li><li>- Støtte og vejledning</li><li>- Relation til medarbejderne</li><li>- Brugerinddragelse</li><li>- Sociale relationer</li><li>- Indhold i dagligdagen</li><li>- Trivsel</li><li>- Samlet tilfredshed med tilbuddet</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Medarbejdernes kontakt med borger</li><li>- Støtte og vejledning</li><li>- Borgerinddragelse</li><li>- Aktiviteter</li><li>- Sundhed</li><li>- Fællesskaber</li><li>- Samarbejde mellem pårørende og medarbejdere</li><li>- Samlet tilfredshed med tilbuddet</li></ul> |

Nedenfor præsenteres de overordnede linjer i handleplanerne:

### Center for Handicap og Myndighed

Botilbud Voksenhandicapområdet: De fleste botilbud retter en særlig indsats mod aktiviteter for borgerne og pårørendesamarbejde med fokus på information til pårørende samt medarbejdertilgængelighed. Derudover er der indsatser, der er særligt målrettet skabelse af sociale relationer og øget borgerinddragelse.

Specialindsats for børn og unge: Børneområdet rummer forskellige tiltag. Størsteparten tager initiativer i forhold til at informere de pårørende om barnets dagligdag, udvikling og mål enten gennem samtaler eller elektronisk. Den elektroniske platform har den fordel, at informationen er tilgængelig, når den pårørende har tid og overskud. Et andet element i forhold til forældrene er at sikre støtte og aflastning. Nogle aktiviteter har været nedlagt siden COVID-19 pandemien, og disse aktiviteter skal genetableres, herunder forældrekafe, søskendegrupper og andre forældrearrangementer. Aflastning af forældrene indebærer, at forældrene ikke skal være bindeled mellem institution og skole, men at der kan kommunikeres direkte via kommunikationsplatformen AULA. Et andet tilbud har fokus på, at en afslutning af tilbuddet kan være stressende og angstprovokerende for forældre, hvorfor en rådgivningstelefon bliver fremhævet som en løsning, der ikke anvendes så ofte i dag. Formålet er dermed bl.a. at gøre dette tilbud mere synligt.

### Center for Autisme, Senhjernesgade og Læring

Lærings- og kompetencecenter: De fleste tilbud retter en særlig indsats mod aktiviteter for borgerne og pårørendesamarbejdet med fokus på informering af pårørende. Derudover tager nogle af tilbuddene initiativ til sociale relationer og sikring af, at der er tilgængeligt personale for henvendelser. Der er desuden tiltag, der skal tydeliggøre normering og borgertid med henblik på at kunne forventningsafstemme indsatsen med brugere og pårørende.

Autismeområdet: Størsteparten af tilbuddene vil have fokus på borgerinddragelse via brugerråd. Brugerråd skal bidrage til at udarbejde strategier for udvikling af tilbuddene. Holbergstien retter et andet fokus på et bedre flow i kommunikationen om borgeren med de pårørende samt øget kvalitet i opgaveløsningen. Dette skal bl.a. ske via en omorganisering fra teamstruktur til kontaktpersonstruktur med en primær og sekundær kontaktperson.

STU/CSV retter opmærksomhed mod pårørendesamarbejdet samt det gode netværksmøde.

Senhjernesgadeområdet: På tværs af området tages der initiativ til et bedre pårørendesamarbejde ved at sætte fokus på bedre informering af pårørende, og at medarbejdere/ledere er mere tilgængelige for de pårørende. Derudover arbejder nogle tilbud med inddragelse og informering af borgere, en "pårørendebank", fællesskaber og trivsel.

Selvejende tilbud (GAIA). Her arbejdes der med flere sociale aktiviteter inden for de enkelte værksteder og på tværs af flere værksteder. Derudover vil der være fokus på aktiviteter, som udvider produktionsmulighederne på GAIA, samt at opretholde den gode kommunikation på stedet.

### Center for Psykiatri og Socialt Udsatte

Rusmiddelcenteret vil tage initiativer til både at inkludere de pårørende som en støtte for borgeren og behandlingen, men også sikre en indsats der kan støtte de pårørende. Handleplanen vil fokusere på, at behandlingen bidrager til, at relationen til de pårørende styrkes via dette todelte fokus i forhold til de pårørende.

Botilbud/værested/mestringsvejledning - Udsatte: For botilbud og mestringsvejledning iværksættes en individuel indsats, hvor der er fokus på at understøtte borgere i at holde kontakten til familie, venner eller netværk. På værestedet er kommunikation et fokusområde, som der kastes særligt lys på, og der arbejdes med at skabe dialog til værestedsmøder.

Botilbud og støttecentre - Psykiatri har fokus på aktiviteter både med henblik på at skabe fysisk aktivitet, men også aktiviteter der skaber glæde, indhold og socialt samvær, som der allerede er gode erfaringer med. Der vil blive nedsat et aktivitetsudvalg, hvor borgere, medarbejdere og ledelse indgår for at skabe mere af det gode på tilbuddene, som henviser til de gode erfaringer, der fx er med højtidsarrangementer, sommeraktiviteter, osv.

Mestringsvejledning - Psykiatri retter fokus mod at arbejde med at støtte de pårørende til personer med psykiske udfordringer. Dette vil bl.a. omfatte et pårørendearrangement med henblik på at oplyse om tilbud til pårørende, hvor der vil være oplæg fra Sind pårørenderådgivning og Selvhjælp Randers.

Psykiatriens Hus: Grundet ledesskifte er handleplanen fortsat under udarbejdelse. Handleplanen færdiggøres i januar 2023.

## **Økonomi**

Sagen har ingen budgetmæssige konsekvenser.

## **Videre proces**

Socialområdets tilbud arbejder fremadrettet og frem til primo 2024 med deres respektive handleplaner. Dette med henblik på at kvalitetsudvikle tilbuddene ud fra et bruger- og/eller pårørendeperspektiv.

Tidlig efterår 2023 vil der være en midtvejsopfølgning på de tiltag, som tilbuddene har indskrevet i deres handleplaner. Socialudvalget vil blive forelagt en status.

Primo 2024 foretages der en afsluttende opfølgning på handleplanerne, som ligeledes fremlægges Socialudvalget.

Nærværende sag sendes til orientering i Handicaprådet og Udsatterådet.

## **Bilag**

Dialogkort til medarbejdere - til print

Dialogkort til borgere - til print

Dialogkort til pårørende - til print

Socialområdet\_B&P tilfredshedsundersøgelse2022

## Punkt 10: Politik for borgere med særlige behov i høring

27.00.00-P22-1-22

### Resume

*Byrådet har den 13. oktober 2022 (sag 422) godkendt Vision 2030 for Randers Kommune. I forbindelse med visionsarbejdet besluttede Byrådet den 25. april 2022, at der fortsat skal være en "Politik for borgere med særlige behov". "Politik for borgere med særlige behov" er den overordnede ramme og sætter retning for samarbejdet med borgere, der har en funktionsnedsættelse og derfor har behov for støtte fra kommunen. I denne sag fremlægges et udkast til politikken samt et forslag til tids- og procesplan for høring og politisk behandling.*

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at udkast til "Politik for borgere med særlige behov" drøftes med henblik på afgivelse af eventuelt høringssvar

### Beslutning

1. Drøftet.

### Sagsfremstilling

Byrådet har den 13. oktober 2022 (sag 422) godkendt Vision 2030 for Randers Kommune. I forbindelse med visionsarbejdet besluttede Byrådet den 25. april 2022 at der fortsat skal være en "Politik for borgere med særlige behov". "Politik for borgere med særlige behov" er den overordnede ramme og sætter retning for samarbejdet med borgere, der har en funktionsnedsættelse og derfor har behov for støtte fra kommunen.

Socialudvalget besluttede den 19. september 2022, at den eksisterende politik på området fortsat omfatter de centrale indsatsområder, men at der skal ske en tilpasning og justering af "Politik for borgere med særlige behov". I arbejdet med tilpasningen af politikken er kodeks for samarbejdet med borgere og pårørende på handicapområdet samt perspektiver fra socialudvalgets dialog på udvalgsseminar den 19. april 2022, og socialudvalgets møde den 24. oktober 2022 (sag 132). Dermed er der i forslaget fokus på helhed, sammenhæng på tværs og tidlig indsats.

I arbejdet med at opdatere politikken har flere aktører været inddraget, herunder Udsatteråd, Handicapråd, Dialogforum med Dansk Handicaporganisationer og sektor MED. Samtidig er de perspektiver inddraget, som borgere, pårørende, medarbejdere og samarbejdspartnere har bidraget med i forbindelse med udarbejdelse af strategier, aftaler og planer. Endvidere er Børn og Skole samt Sundhed, Kultur og Omsorg blevet inddraget via en gennemlæsning af den eksisterende politik med henblik på input til den justerede udgave af politikken.

Det overordnede formål med politikken er at understøtte borgere med handicap og psykisk sårbarhed i at mestre eget liv. Et vigtigt redskab på vejen dertil er at skabe sammenhæng og helheder i de indsatser denne gruppe af borgere modtager. Målgruppen for politikken modtager ofte ydelser og indsatser fra flere forvaltninger i Randers Kommune og det er derfor vigtigt, at politikken spiller sammen med de øvrige politikområder, som borgerne i målgruppen for denne politik ligeledes er omfattet af, og forankres i de forskellige forvaltninger.

Under politikken findes strategier og aftaler, der beskriver, hvorledes der for de respektive målgrupper bliver arbejdet konkret og sat mål for indsatserne. De konkrete indsatser kan findes i Børnehandicapplanen, Voksenhandicapplanen samt Strategi og aftale for Psykiatri- og Udsatteområdet.

Udkast til politikken er vedlagt sagsfremstillingen.

### Økonomi

Sagen har ingen budgetmæssige konsekvenser.

## **Bilag**

Politikken 190123

# Punkt 11: Opsamling fra dialogmøde mellem Udsatterådet og Socialudvalget den 8/12 2022

27.15.00-A08-1-23

## Resume

*Den 8. december 2022 var der dialogmøde mellem Socialudvalget og Udsatterådet. Dagsorden er sammensat i fællesskab mellem Socialudvalget og Udsatterådet og emnerne var Lighed i Sundhed og Udsatte borgere fra Grønland. Udsatterådet drøfter opsamlingen fra gruppedrøftelserne på mødet.*

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at Udsatterådet drøfter dialogmødet med udgangspunkt i opsamlingen.

## Beslutning

1. punktet blev udsat til næste møde.

## Sagsfremstilling

Den 8. december 2022 var der dialogmøde mellem Socialudvalget og Udsatterådet. Dagsorden er sammensat i fællesskab mellem Socialudvalget og Udsatterådet og emnerne var Lighed i Sundhed og Udsatte borgere fra Grønland. Udsatterådet drøfter opsamlingen fra gruppedrøftelserne på mødet.

## Økonomi

Sagen har ingen budgetmæssige konsekvens.

## Bilag

Opsamling fra gruppedrøftelser dialogmøde UR - og SU 8. december 2022

## Punkt 12: Opsamling fra workshops om den rette boligløsning for borgere i hjemløshed

27.15.00-A08-1-23

### Resume

*Rådet for Socialt Udsatte har afholdt 2 workshops om hjemløshed og den rette boligløsning. Medlemmer fra forskellige Udsatteråd i Danmark deltog i workshopsne og kom med input. Fra Udsatterådet i Randers deltog Michael Gerlach*

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at orientering om deltagelse i workshops om hjemløshed og boligløsninger tages til efterretning

### Beslutning

1. Taget til efterretning.

### Sagsfremstilling

Rådet for Socialt Udsatte har afholdt 2 workshops om hjemløshed og den rette boligløsning. Medlemmer fra forskellige Udsatteråd i Danmark deltog i workshopsne og kom med input. De to workshops blev afholdt den 31. januar og den 7. februar 2023. Fra Udsatterådet i Randers deltog Michael Gerlach

Opsamling fra workshopsne er vedlagt sagsfremstilling.

### Økonomi

Sagen har ingen budgetmæssige konsekvenser.

### Bilag

Opsamling den rette boligløsning fra bolig til hjem og fællesskaber i bolig

## **Punkt 13: Orientering om møde mellem ledelsen af Perron 4 og et medlem fra Udsatterådet**

27.15.00-A08-1-23

-

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at orienteringen om mødet mellem ledelsen af Perron 4 og et medlem af Udsatterådet tages til efterretning.

### **Beslutning**

1. taget til efterretning.

### **Sagsfremstilling**

Torsdag den 2. februar 2023 afholdte ledelsen af Perron 4, sekretæren for Udsatterådet og et medlem af Udsatterådet et planlagt møde. Udsatterådet gives en orientering om mødet.

## **Punkt 14: Orientering fra medlemmerne i Udsatterådet**

27.15.00-A08-1-23

### **Resume**

*Orientering fra medlemmerne af Udsatterådet*

### **Sagsfremstilling**

Orientering fra medlemmerne af Udsatterådet

## Punkt 15: Eventuelt

27.15.00-A08-1-23

### Resume

*Eventuelt*

### Sagsfremstilling

Eventuelt