

Høringssvar vedrørende kvalitetsstandarder for det specialiserede voksenområde

2023

Sagsnr.: 22/6767

Hillerød 2-2-2023

Udsatterådet takker igen, for muligheden for at afgive høringssvar.

Opsummering

Udsatterådet er tilfreds med bestræbelserne på at ville skabe forenkling og overblik. Det er rigtigt fint at opstille de forskellige afsnit ensartet, for bedre overblik. Der er dog behov for præcisering af indholdet visse steder.

Der er stadig for mange tilbageviste sager fra Ankestyrelsen og det er stadig ikke acceptabelt, at der er eksempler på at loven bliver overtrådt. Vi er oprørte over, at mange borgere stadig oplever uoverensstemmelse mellem hvordan standarderne er formuleret og hvordan de udmøntes i praksis. På trods af forsøg på at gøre sagsbehandling og processer mere overskuelige oplever for mange stadig systemet som fjendtligt og uigennemsigtigt.

Vi er tilfredse med implementeringen af SL §102 i kvalitetsstandarderne; flere af formuleringerne skal præciseres. Generelt ønsker vi at lægge op til, at kvalitetsstandarderne for det specialiserede voksenområde fornyes og gentænkes.

Forenkling og layout

Udsatterådet har noteret, at kataloget med kvalitetsstandarderne primært er forelagt som en forbedring af sprogbrug og opsætning. Det ser vi som et godt initiativ. Vi bemærker at hele publikationen er blevet mere tydelig og overskuelig. Der er stadig områder eller steder der skal ses på en ekstra gang. (Se længere nede). At skabe lettere adgang til, at borgeren forstår sin egen sag, må være den helt centrale opgave at tilsikre, som myndighed. Det er en nødvendig håndsækning til de mest udsatte, som er dem der har mest brug for det. Hvert år træffer kommunen beslutninger, der har afgørende betydning for deres liv og fremtid.

Retssikkerheden

Vi har med stor bekymring fulgt pressen igennem årene og konstaterer at der stadig er alt for mange borgere, som ikke synes at vilkårene for kommunens sagsbehandling og afgørelser er tydeliggjort nok. Vi er ikke sikre på, at de opdaterede standarder vil kunne afbøde dette. Selvom antallet af omgjorte ankesager er faldet, (i de to år med corona) synes vi ikke at Hillerøds mørke markeringer på Ankestyrelsens landkort er blevet lysere. Jo mørkere, jo mere belastet af ankesager. Vi ligger fortsat blandt de kommuner, som har høje omgørelsesprocenter. Vi har brug for at vide, hvordan kommunen vil ændre praksis for at undgå dårlig sagsbehandling og overtrædelse af lovgivningen fremover.



Vi har kendskab til for mange borgere, der ikke finder overensstemmelse mellem, hvad standarderne foreskriver og hvordan det udmøntes i virkeligheden. Mange oplever at deres sag enten bliver underprioriteret, underdokumenteret, underkommunikeret, forhalet, udskudt - eller sidst men ikke mindst, fejlvurderet.

Vi har noteret flere, enslydende tilkendegivelser inden for følgende områder:

Sagsbehandlingsområder

1. *Medarbejderens adfærd og attitude*: der opleves manglende lydhørhed, manglende inddragelse.
2. *Unddragelse af formelle regler*: feks. underbelyste begrundelser for afslag, svarfrister der ikke overholdes, mødereferater der ikke er, som borgeren har oplevet mødet/aftalen. Manglende handleplaner.
3. *Vejledningspligten*: synes ikke der er åbenhed med, hvilke paragraffer man sætter i spil. (Det skal ikke komme som en overraskelse, når borgeren læser sit referat). Nogle oplever at der træffes afgørelser, som sætter processen tilbage.
4. *Aktindsigt*: overskuelighed i journalføring og lettilgængelig adgang til egen sag. Gælder både for myndighedsdel og for udgående teams. Det skal være nemt at få indblik i og forstå om man har fået korrekt vejledning og/eller indsats.

På flere tilbud/indsatsomåder er der ligeledes oplevelser af utilstrækkelig håndtering af borgerens behov vedr.:

Indsatsområderne

5. *Koordinering og rollefordeling*: borgere oplever problemer med koordinering og afstemning mellem enheder og faggrupper. Borgere synes det kan være svært at blive klar over, hvem der skal gøre hvad.
6. *Områdespeciale, manglende definition af kompetenceområder*: ikke-specialiserede medarbejdere forsøger at rådgive, i stedet for at give støtte til at søge relevant rådgivning eller holde fast i planlagte aktiviteter. Ikke-specialiserede medarbejdere forsøger at tilgodese både fysiologiske, og psykologiske borgerbehov, hvilket er umuligt.
7. *Borgersamarbejde*: det opleves, at der ikke tages behørigt hensyn til at tilsikre, at borger og hjælper fungerer i et samarbejde.

Dette afsnit er vigtigt at notere sig, idet der er tale om særdeles traumatiske oplevelser for de berørte borgere. Udsatterådet foreslår, at der nedsættes en arbejdsgruppe, feks bestående af politikere, forvaltningsledere og fagfolk, der inviterer berørte, udsatte borgere til en rundbordssamtale om

traumatiserende hændelser og hvordan de kan forhindres. Forbedrede metoder og adfærd indskrives i kvalitetsstandarderne. Udsatterådet stiller sig gerne til rådighed med viden og sparring.

Indhold og tydelighed

Udsatterådet henholder sig til, at kvalitetsstandarderne er et centralt opslagsværk for borgeren. Formålet med kvalitetsstandarderne må derfor være, at beskrive hvordan kommunen håndterer metoder og rettigheder, så det ikke kan misforstås. Med henblik på, at borgeren får den bedst tænkelige hjælp. Det synes vi som udgangspunkt er lykkedes godt med det nye udkast. Det er godt tænkt, at opstille hvert afsnit på en ensartet måde, og at kategorisere indholdet, så læseren hurtigt kan få en fornemmelse af hvordan standarderne skal forstås. De mest følsomme områder bør beskrives omhyggeligt, så indholdet og betydningen ikke lider tab ved den skematiske opsætning.

Vi har ved gennemgang af udkastet til den nye udgave af standarderne, fundet et par nedslagspunkter, hvor der er brug for opklaring.

Når man som udenforstående læser standarderne, kan det være en stor hjælp, hvis der ved hvert afsnit, hvor der refereres til, f.eks. voksenudredningsmetoden, er en boks der forklarer kategorierne A,B,C,D og E. De er vigtige at kende, da det her er disse kategorier som borgerens rettigheder vurderes ud fra.

Vi har observeret at der er formuleringer, der kan være tvetydige:

- *Specialundervisning* -side 26 nederst " Undervisningen kan både foregå på hold eller individuelt. Periode og timetal bevilges efter behov." Betyder det at man *både* kan få holdundervisning og individuel undervisning, eller menes der, at man *enten* kan få holdundervisning *eller* individuel undervisning?
- *Alkoholbehandling* – side 48 øverst " Du kan både have et mål om ophør af alkohol, eller at ville have kontrol over dit forbrug." Igen, er det 'både og ', eller er det 'eller'? Det har meget at sige for hvor tydeligt det opfattes.

Serviceovens §102

"Behandling skal som udgangspunkt altid ske i det sædvanlige behandlingssystem jævnfør sundhedsloven, men *der kan være enkelte tilfælde, hvor der er behov for en ganske særlig indsats*, der ikke kan tilbydes i det sædvanlige behandlingssystem."

Indførelsen af en ny kvalitetsstandard, som den der er foreslået her, synes vi er positivt og rigtigt. Vi oplever at stadig flere har brug for hurtig adgang til behandling, som enten ikke er tilgængeligt i det sædvanlige behandlingssystem, eller som har urimeligt lange ventetider. Hurtig og korrekt behandling kan forebygge tilbageskridt og fremme mestring af eget liv. Her er dog enkelte nedslagspunkter, som vi beder udvalget om at præcisere.

Vi ser SL§102 som lidt af en 'gummilov' med vidtstrakte fortolkningsmuligheder.

- Side 46 øverst - "*Det vil sige, at tilbuddene inden for det sædvanlige behandlingssystem skal være udtømte.*" Vi savner at få præciseret hvad det betyder at 'tilbuddene.....skal være udtømte' Er det

feks hvor mange forsøg man har til at få den rette hjælp? Eller er det vedrørende, hvor lang tid behandlingen må udsættes, pga ventetid?

- Side 47 – Lovgrundlag –”og når dette ikke kan opnås gennem de behandlingstilbud, der kan tilbydes efter anden lovgivning.” Det er et uklart lovgrundlag ang. vurderingen af om man er berettiget til ydelsen - det bør i kvalitetsstandarden specificeres, hvordan Hillerød kommune tolker ordlyden

Omlægninger – fremtid

Vi konstaterer at der, siden forrige kvalitetsstandard blev udgivet, er sket en udvikling på hele det sociale område. Corona har ændret vores måde at være til stede i livet. Der er udrullet en længe ventet plan for psykiatrien og der er taget skridt fra Sundheds- og Boligstyrelsen til at opfordre alle kommuner til en omlægning af socialpsykiatrien. En omlægning der bla tager højde for recovery-orienteret rehabilitering. Udsatterådet hilser de nye strømninger velkommen; der er tydelig evidens for, at en helhedsorienteret tilgang til borgerne, på det specialiserede område virker fremmende for trivsel og tilfredshed. Vi håber at det også betyder, at kommunen ikke alene omlægger socialpsykiatrien, men også indskriver de nye helhedsorienterede arbejdsmetoder i kvalitetsstandarderne.

Med venlig hilsen,
Hillerød Udsatteråd