

# REFERAT Handicaprådet d. 19-09-2022

**Mødedato** Mandag d. 19. september 2022 kl. 16:30

**Mødested** Mødelokale 2608 – Gladsaxeværrelset

## Indholdsfortegnelse

|  |    |
|--|----|
| Godkendelse af dagsorden.....  | 3  |
| Godkendelse af referat fra mødet 07.06.2022.....   | 4  |
| Høring af udkast til Gladsaxe Kommunes Psykiatri- og Handicappolitik 2023-2026.....            | 5  |
| Temadrøftelse om tilgængelighed i forhold til digitalisering og selvbetjening.....             | 8  |
| Tilbage melding på servicerejse.....   | 10 |
| Tilbage melding fra de uformelle møder mellem formandskaberne for Handicaprådet og Seniorrådet | 11 |
| Meddelelser.....   | 12 |
| Næste møde i Handicaprådet 15.12.2022.....   | 13 |

## **Punkt 1: Godkendelse af dagsorden**

22-1-00.22.00-A00

### **Beslutning**

Dagsordenen blev godkendt. Søren Hvid Karsten, der er startet som Psykiatri- og Handicapchef 01.08.2022, blev budt velkommen.

## **Punkt 2: Godkendelse af referat fra mødet 07.06.2022**

22-1-00.22.00-A00

### **Beslutning**

Referatet blev godkendt. Referatet bliver fremover vedlagt som bilag under punktet.

# Punkt 3: Høring af udkast til Gladsaxe Kommunes Psykiatri- og Handicappolitik 2023-2026

21-4717-27.00.00-A26

## Beslutning

Handicaprådet fik på mødet præsenteret forslag til Psykiatri- og Handicappolitik 2023-2026 med henblik på at afgive mundtligt høringssvar. De enkelte medlemmer af rådet har desuden mulighed for at indsende egne høringssvar frem til den 10.10.2022.

Handicaprådets høringssvar:

Handicaprådet havde følgende bemærkninger til forslag til Psykiatri- og Handicappolitik 2023-2026.

Overordnede forslag og bemærkninger

- Politikken indeholder mange gode intentioner og temaer.
- Formen med direkte tiltale ('du') er problematisk og det er uklart, hvem modtageren er. Er politikken fx kun rettet til borgeren selv, og ikke til pårørende, interessenter eller andre.
- Formen og sproget i politikken kan opleves som, at der bliver 'talt ned' til læseren. Politikken skal skrives sprogligt igennem med det udgangspunkt, at alle skal kunne se sig selv i politikken, også mennesker med fysiske handicaps.
- Verdensmålene fylder for meget i politikken.
- Forslag om, at FN's handicapkonvention og rettigheder fremgår af politikken.
- Forskellen mellem barn/ung og voksen skal fremgå tydeligere. Evt. i form af et ekstra afsnit/tema.
- Velfærdsteknologi skal fremhæves. Hvad mener vi med teknologi, og hvordan bruges det.
- Ligeværdighed og selvbestemmelse er vigtige begreber at have for øje i politikken.
- Ønske om handleplaner eller andet, som supplement til politikken, der beskriver hvordan der mere konkret skal arbejdes med at indfri visionerne. Evt. kan de grå bokse perspektivere til handleplaner eller lign. Det er vigtigt, at der kan følges op på politikken, så den får betydning.

Bemærkninger og forslag til de enkelte afsnit

- Ønske om en anden forsideillustration. Evt. solsikkesnoeren, der symboliserer usynlige handicaps.
- Passus med 'ansvarligt liv' (side 4) skal udgå. Det er et normativt og belærende udtryk.
- Pårørende skal vægtes endnu mere i politikken. Det skal fremgå, at man som pårørende er i en sårbar situation, og selv kan have brug for støtte.
- I temaet 'Sundhed og trivsel' skal det fremgå, at det er vigtigt at have mulighed for at opretholde de funktioner, man har (opretholdende/vedligeholdende støtte).
- I temaet 'Det er dit liv' skal det fremgå, at der skal være gennemsigtighed i sagsbehandlingen, og at man som borger ikke må risikere at blive 'tabt på gulvet.'
- I den grå boks på side 8 tilføjes: 'at man i sagsbehandling tager hensyn til, at tid og hurtig indsats har stor betydning for borgeren' (konkrete sagsbehandlingstider skal fremgå af mere konkrete dokumenter, fx i forbindelse med kvalitetsstandarder).
- I den grå boks på side 11 tilføjes: 'tilbuddene er karakteriseret af kvalitet, og relationerne er karakteriseret af værdighed'.
- Forslag om at politikken afsluttes med en liste, der henviser til de vigtigste aktører.

## Sagsfremstilling

Forvaltningens forslag til Psykiatri- og Handicappolitik 2023-2026 bliver 13.09.2022 forelagt for Psykiatri- og Handicapudvalget, med henblik på at sende udkastet i høring blandt de samme interessenter som deltog i processen i foråret.

Handicaprådet får her forslag til Psykiatri- og Handicappolitik 2023-2026 i høring med henblik på, at Handicaprådet på mødet har mulighed for at afgive høringssvar. Hvis enkeltpersoner eller handicaporganisationerne ønsker det, er der desuden mulighed for at indsende egne høringssvar senest 10.10.2022.

I bilag 1 er vedlagt forslag til Psykiatri- og Handicappolitik 2023-2026.

I bilag 2 er til orientering vedlagt den gældende Handicappolitik 2019-2022.

Udviklingskonsulent Freia Flachs fra Social- og Sundhedsforvaltningen deltager under punktet.

V. Anders Togsverd-Madum og Søren Hvid Karsten.

Uddybelse af punktet

Den gældende handicappolitik har været forelagt relevante politiske og faglige råd og udvalg i foråret 2022. De samlede input fra udvalg og råd blev præsenteret til drøftelse for Handicaprådet i juni måned, og efterfølgende er politikken skrevet grundlæggende om.

Rettesnorene for omskrivningen har bl.a. været, at:

- Det skal være mere tydeligt, hvem politikken henvender sig til
- Sproget i politikken skal være enklere og mere direkte
- Politikken skal være kortere
- Politikken skal være mere konkret

På baggrund af temadrøftelserne blev desuden tilføjet et fokusområde, Uddannelse og arbejde, således at politikken nu tager afsæt i fem fokusområder: Fællesskab, Uddannelse og arbejde, Sundhed og trivsel, Pårørende og netværk og Det er dit liv.

Efter høringsperioden får Handicaprådet det endelige forslag til Psykiatri- og Handicappolitik i skriftlig høring i perioden 14.10.2022-28.10.2022. Herefter påbegyndes den politiske godkendelse af politikken. Efter den politiske godkendelse vil politikken blive endeligt layoutet.

Tids- og procesplan for udarbejdelse af handicappolitikken 2023-2026

|  |   |
|--|---|
| Marts 2022                                 | Psykiatri- og Handicapudvalget drøfter handicappolitikken på mødet 02.03.2022.  |
| Drøftelse i Psykiatri- og Handicapudvalget |   |
| Marts og april 2022                        | Den nuværende handicappolitik 2019-2022 er til kommentering i Handicaprådet, Seniorrådet, Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget, Børne- og Undervisningsudvalget, Borger- og Pårørenderåd og relevante MED-udvalg. |
| Inddragelse af interessenter               |   |
| Juni 2022                                  | Handicaprådet og Psykiatri- og Handicapudvalget har temadrøftelser om indholdet i den kommende handicappolitik med udgangspunkt i input fra interessenterne.  |
| Temadrøftelser om handicappolitikken       |   |

|  |  |
|--|--|
| Juni og juli 2022                        | Forvaltningen skriver udkast til handicappolitikken for 2023-2026 bl.a. med udgangspunkt i input fra interessenter og konklusioner fra temadrøftelserne.   |
| Udkast til handicappolitik for 2023-2026 |  |
| September og oktober 2022                | Psykiatri- og Handicapudvalget får forelagt forslag til handicappolitikken for 2023-2026 med henblik på, at den reviderede politik sendes i høring i Handicaprådet, relevante fagudvalg, MED-udvalg og borger- og pårørenderåd.  |
| Handicappolitik i høring                 | Handicaprådet får udkast til politik i mundtlig høring 19.09.2022, samt det endelige forslag i skriftlig høring 14.10.2022 – 28.10.2022.   |
| December 2022                            | Det endelige forslag til handicappolitikken for 2023-2026 forelægges for Psykiatri- og Handicapudvalget, Økonomiudvalget og Byrådet. Såfremt der er indholdsmæssige ændringer af betydning for andre fagudvalg, forelægges det endelige forslag også for de relevante fagudvalg. |
| Endelig politisk godkendelse             |  |

## Bilag

Bilag 1. Udkast til psykiatri- og handicappolitik 2023-2026. Høring

Bilag 2. Handicappolitik 2019-2022

## **Punkt 4: Temadrøftelse om tilgængelighed i forhold til digitalisering og selvbetjening**

22-1-00.22.00-A00

### **Beslutning**

Sofie Seemann, leder af Visitationen, og Mark Jensen, chef for Borgerservice, deltog på mødet og besvarede nedenstående spørgsmål. De gjorde også opmærksom på, at hvis man som borger eller pårørende oplever noget u hensigtsmæssigt i forhold til sagsbehandling, telefonbetjening m.v., vil forvaltningen meget gerne have besked, så det kan ændres.

1.Kørselsordninger: Hvis man som borger har flere forskellige kørselsordninger, skal man holde øje med og bruge tid på at bestille og forny dem hver for sig. Kan det gøres mere hensigtsmæssigt af hensyn til borgerne?

Kørselsordninger bestilles og bevilliges fra forskellige steder fx dagcentret, Borgerservice og Visitationen afhængigt af typen af kørsel. Forvaltningen anerkender, at det kan være besværligt og kompliceret for borgere og pårørende, at kørselsordninger i dag bestilles og fornyes fra forskellige steder.

Handicaprådet opfordrede forvaltningen til at se på, om måden kørselsordninger administreres kan forenkles og gøres mere simpelt for borgerne. Det kan fx være én indgang for borgerne ved henvendelser om kørselsordninger, eller samme sagsbehandler, der behandler borgerens kørselsordninger. Der opfordres også til, at kommunikationen til borgerne om kørselsordninger gøres tydeligere på hjemmesiden, fx ved en let tilgængelig oversigt.

Forvaltningen vil se på, hvad der kan gøres for at forenkle kørselsordningerne samt tydeliggøre kommunikation om kørselsordningerne på hjemmesiden.

2.Fuldmagt: Borgere oplever, at i en del tilfælde skal fuldmagter til kommunen (til nær pårørende/ægtefælle) fornys hvert år. Hvorfor?

Fuldmagter og samtykke til udveksling af oplysninger er et komplekst område med et regelsæt, der er administrativt tungt for borgere og kommunen. Forvaltningen vil se på den nuværende praksis, og om noget kan gøres anderledes. Handicaprådet drøftede også erfaringer med fremtidsfuldmagter.

3.Fornyelse af hjælpemidler: Borgere oplever, at det er blevet en større arbejdsbyrde at få fornyet et hjælpemiddel, fordi det skal udfyldes digitalt. Tidligere kunne de ringe til Visitationen og få det fornyet via telefonen.

Det fremgår af lovgivningen, at ansøgning om hjælpemidler skal ske digitalt. Visitationen opfordrer de borgere der kan, til at ansøge digitalt, særligt i forhold til kropsbårne hjælpemidler, da det også sikrer, at Visitationen får de rigtige oplysninger. De borgere der ikke kan ansøge digitalt, hjælper Visitationen telefonisk.

Der blev spurgt til, om det ved ansøgning om genbevilling af hjælpemidler, vil være muligt at genbruge oplysningerne, så borgerne ikke skal udfylde de samme oplysninger igen. Det vil gøre det lettere og mindre tidskrævende for borgerne. Forvaltningen vil undersøge, hvordan den elektroniske ansøgningsproces kan gøres lettere ved genbevilling af hjælpemidler.

Der blev spurgt til, om borgere, der har en mobiltelefon, kan få nødkald jf. de gældende kvalitetsstandarder. Det er altid en konkret, individuel vurdering om en borger, der har en mobiltelefon, kan få bevilliget nødkald. Det afhænger af borgerens situation, og i hvilket omfang borgeren er vant til at bruge telefonen.

4. Telefonisk betjening: Borgere har oplevet at blive stillet om mange gange, når de har ringet til Omstillingen (kommunens hovednummer) bl.a. vedr. coronarelaterede spørgsmål (værnemidler, coronatest o.lign). Borgere har også oplevet at kontakte Visitationen telefonisk og få forskellige svar afhængig af, hvilken medarbejder de taler med.

Der arbejdes på at sikre borgerne en god telefonisk betjening, og der bliver løbende afprøvet forskellige tiltag bl.a. mellem Omstillingen og Visitationen. I forhold til de coronarelaterede henvendelser og spørgsmål, har det været en ret omskiftelig situation. Derfor har borgerne desværre også kunne opleve, at de blev stillet om mange gange, eller fik forskellige svar.

5. MitID: Hvilken type hjælp har der været givet vedr. MitID hen over sommeren og hvem opsøger Borgerservice for hjælp til MitID?

Borgere i alle aldre opsøger Borgerservice for at få hjælp med MitID. Det er alt fra en hurtig ekspedition med aktivering til større tekniske udfordringer. Der er også en del genhenvendelser fra borgere, der fx har glemt kodeordet. Hvis man har pårørende, der er kognitivt udfordrede, er der forskellige muligheder fx digital fuldmagt og læseadgang.

## Sagsfremstilling

En del mennesker med handicap og deres pårørende oplever problemer med de nye digitale forhold herunder selvbetjening. Det er aktuelt bl.a. MitID, fuldmagter og de stadig mere komplicerede forhold omkring ansøgninger til kørselsordninger, hjælpemidler og meget andet.

Handicaprådet skal drøfte, hvordan vi kan hjælpe disse mennesker bedre, for at sikre tilgængelighed for mennesker med handicap, også i forbindelse med digitale forhold.

Sofie Seemann, leder af Visitationen og Mark Jensen, chef for Borgerservice, deltager under punktet bl.a. for at svare på nedenstående spørgsmål, der vedrører deres områder.

Spørgsmål fra Handicaprådet til Visitationen og Borgerservice:

1. Kørselsordninger: Hvis man som borger har flere forskellige kørselsordninger, skal man holde øje med og bruge tid på at bestille og forny dem hver for sig. Kan dette gøres mere hensigtsmæssigt af hensyn til borgerne?

2. Fuldmagt: Borgere oplever, at i en del tilfælde, skal fuldmagter til kommunen (til nær pårørende/ægtefælle) fornyes hvert år. Hvad er årsagen til dette?

3. Fornyelse af hjælpemidler: Borgere oplever, at det er blevet en større arbejdsbyrde at få fornyet et hjælpemiddel, fordi det skal udfyldes digitalt. Tidligere kunne de ringe til Visitationen og få det fornyet via telefonen.

4. Telefonisk betjening: Borgere har oplevet at blive stillet om mange gange, når de har ringet til Omstillingen (kommunens hovednummer) bl.a. vedr. coronarelaterede spørgsmål (værnemidler, coronatest o.lign). Borgere har også oplevet at kontakte Visitationen telefonisk og få forskellige svar afhængig af, hvilken medarbejder de har talt med.

5. MitID: Hvilken type hjælp har der været givet vedr. MitID hen over sommeren, og hvem opsøger Borgerservice for hjælp til MitID?

V. Torben Nielsen.

## **Punkt 5: Tilbage melding på servicerejse**

22-1-00.22.00-A00

### **Beslutning**

Søren Hvid Karsten præsenterede en servicerejse vedr. Borgerstyret Personlig Assistance. Servicerejsen er en visuel og kronologisk gennemgang af, hvad der er hændt i et sagsforløb. Servicerejsen blev udleveret til Handicaprådet på mødet og efterfølgende udsendt til rådet. I bilag 1 er vedlagt opsummering af servicerejsen og læringspunkter.

Handicaprådet drøftede sagsforløbet og læringspunkterne fra servicerejsen. Det blev bl.a. drøftet, at:

- Det er et langt og komplekst sagsforløb, der kræver meget mødeforberedelse, dokumentation og ressourcer især for borgeren, men også for forvaltningen.
- Sagsbehandlerne kommunikation kan skabe en stor usikkerhed hos borgeren, der kan være bange for at miste hjælpen. Det er vigtigt med empati og forståelse for borgerens situation.
- Sagsbehandlerne skal være opmærksomme på, hvilke typer af samtaler, der skal tages via telefon, og hvornår det i stedet er hensigtsmæssigt at afholde et møde.
- Det kan for borgeren opleves, at forvaltningen har fokus på økonomiske hensyn og serviceniveau.

Forvaltningen drøfter servicerejsen og læringspunkterne med sagsbehandlerne for at sikre læring af sagen.

### **Sagsfremstilling**

På Handicaprådets møde 22.06.2021, punkt 5 blev det aftalt, at Social- og Sundhedsforvaltningen og handicaprådsmedlem Lena Larsen i samarbejde skulle forberede en servicerejse med udgangspunkt i et eksempel på sagsbehandling på psykiatri- og handicapområdet for voksne.

På mødet fremlægges servicerejsen samt anbefalinger til læringspunkter, der er blevet peget på i arbejdet med servicerejsen.

V. Søren Hvid Karsten.

### **Bilag**

Bilag 1. Opsamling på servicerejse

## **Punkt 6: Tilbage melding fra de uformelle møder mellem formandskaberne for Handicaprådet og Seniorrådet**

22-1-00.22.00-A00

### **Beslutning**

Torben Nielsen og Katrine Skov orienterede om afholdte og planlagte møder mellem formandskaberne for Handicaprådet og Seniorrådet. De har bl.a. drøftet mulighed for afholdelse af temamøde om boligpolitik og seniorbofællesskaber.

### **Sagsfremstilling**

Katrine Skov og Torben Nielsen orienterer om møder der er afholdt mellem formandskaberne for Handicaprådet og Seniorrådet.

## Punkt 7: Meddelelser

22-1-00.22.00-A00

### Meddelelse

- Torben Nielsen orienterede om tilgængelighedsudvalget. Danske Handicaporganisationer har i slutningen af september et møde med en repræsentant fra By- og Miljøforvaltningen om udfordringerne med tilgængelighed i byrummet bl.a. ved vejarbejde.
- Torben Nielsen orienterede om Handicaprådets deltagelse i Gladsaxedagen den 27.08.2022.
- Katrine Skov orienterede om budgetforhandlingerne.
- Anders Togsverd-Madum orienterede om, at Børne- og Undervisningsudvalget den 13.10.2022 afholder dialogmøde for forældre til børn med nedsat funktionsevne. Mødet er bl.a. annonceret på Aula, facebook og Gladsaxebladet.
- Søren Hvid Karsten orienterede om Handicaprådets kommende dialogmøde, der afholdes på Kellersvej 08.12.2022 kl. 17-20. Psykolog Dorthe Birkmose er oplægsholder med temaet, 'når gode mennesker handler ondt'.
- Søren Hvid Karsten orienterede om, at Marie Lenstrup bliver oplægsholder på Handicaprådets dialogmøde i 2023. Marie Lenstrup er formand for foreningen Pårørende Danmark og har bl.a. skrevet bogen 'Overlevelsesmanual for omsorgspårørende'.
- Søren Hvid Karsten orienterede om, at fristen for at indstille kandidater til Gladsaxe Kommunes Handicappris er forlænget til 17.10.2022.

## Punkt 8: Næste møde i Handicaprådet 15.12.2022

22-1-00.22.00-A00

### Meddelelse

Følgende punkter er indtil videre på dagsordenen på Handicaprådets møde 15.12.2022

- Introduktion til tilbud og indsatser på psykiatri- og handicapområdet for voksne.
- Orientering om det vedtagne kommunale budget.
- Godkendelse af mødedatoer for Handicaprådet 2023.
- Godkendelse af Handicaprådets årsrapport for 2022.
- Oplæg om deltagelsesmuligheder for alle og co-teaching samt status på handleplanen som opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelsen på børnehandsicapområdet.

På møde i Handicaprådet 15.03.2022 havde rådet følgende forslag til temaer og introduktion på møderne i Handicaprådet

(De drøftelser/temaer, der er afholdt fremgår i parentes)

- Introduktionsoplæg om både børne- og voksenområdet bl.a. til de forskellige tilbud og indsatser, der er i Gladsaxe Kommune samt til Handicaprådets rolle, opgaver m.v. (Introduktion til børneområdet på mødet 07.06.2022)
- Afholde Handicaprådets møder fysisk ude på de forskellige tilbud i kommunen og på den måde blive introduceret til, og få indblik i, hvad der foregår.
- Tema om udviklingen blandt børn og unge, der har behov for støtte/specialiserede tilbud både i Gladsaxe og på landsplan. Hvordan er udviklingen, hvorfor sker det og hvordan kan der arbejdes med forebyggelse. Gerne med oplæg fra eksterne, der kan fortælle om udviklingen på området.
- Tema om 10-årsplan for psykiatriområdet, herunder forebyggelse og samarbejde med behandlingspsykiatrien i forhold til både børne- og voksenområdet.
- Tema om at være pårørende, herunder omsorgspårørende.
- Tema om tilgængelighed bredt set:

Tilgængelighed i forbindelse med om- og nybygninger.

Tilgængelighed og sikkerhed i bybilledet i forhold til trafikken bl.a. i forbindelse med etablering af letbanen.

Tilgængelighed i forhold til kommunens kommunikation med mennesker med fx syns- og hørehandicap, ordblindhed, hjerneskade bl.a. på hjemmesider og selvbetjeningsløsninger. (Temadrøftelse på mødet 19.09.2022)

- Tema om økonomi og udvikling i økonomien på psykiatri- og handicapområdet.
- Tema om boliger og boligsituationen til mennesker med handicap både botilbud og handi-capvenlige boliger.
- Status på etablering af et udsatteråd i Gladsaxe Kommune. (Orientering på mødet 07.06.2022)
- Status på erfaringer fra Ballerup Kommune med etablering af et psykiatriråd.