

### **Mægling/dialogmøder**

Umiddelbart en god aftale, men når man når så lang ud, at der skal mægles, så tror jeg, at borgerne er helt i knæ og måske ikke orker mere. Hvis mæglingen skal fungere, så skal der på dette møde side beslutningsdygtige medarbejder der ikke skal tilbage til sin overordnede for at spørge om lov – problematikkerne skal være løst når mødet afsluttes – ellers kan man blive ved.

Hvis jeg som borger sad i en mægling der var ledet af borgerrådgiveren – ville jeg sandsynligvis være usikker på, om borgerrådgiveren var neutral og uafhængig, eller bevist var på kommunens side.

Mæglingen skal accepteres af begge parter – hvad gør borgeren så hvis forvaltningen ikke ønsker at deltag? Så er man jo ikke kommet længere, end vi er i dag, hvor forvaltningen gentagende gange bare kan smide din henvendelse i skraldespanden.

### **Prøvehandling Åben dialog**

Hold da op!!! Er det først opfundet nu – hvis en borger skal hjælpes er det da uhyre vigtigt, at alle der har mulighed for at hjælpe, rotter sig sammen og hjælper på et konstruktivt netværksmøde, hvor alle involvere skal møde op og være opdater på de aktuelle problematikker og bidrage aktivt i problemløsningen. Her kunne det lille fremmedord ” vejledning” også tages i brug.

Hvis det er en prøvehandling i CHP er det så ikke relevant at have jobcenter/ungehuset med?

### **Forbedret myndighedskommunikation:**

Forstår ikke!! Er det muligt at borgerne skal sidde og se med på video, hvad der sker på mødet, og så til slut i mødet kan borgeren så få lov til, at kommentarer det der er sagt og besluttet?? Hvis ja! – så finder man da øjeblikkelig ud af om sagsbehandleren er inde i sagen eller ej – hvem der er iskolde og hvem der har magten. Jeg er da ikke sikker på, at jeg som medarbejder synes at offentlig udstilling er i orden.

### **Inddragelse af borgere og pårørende:**

Hvad skal det offentlige sørge for, og hvad har de pårørende overskud til at bidrage med. Samarbejde kan drives til det allerbedste og give forståelse begge vej!

### **Styrkelse af sagsbehandlingen:**

Aner ikke hvordan en sådan er opbygget, men da der er en konstant udskiftning af sagsbehandlere, kunne det så være en idé med et stamkort med beskrivelse af borgeren på ganske få linjer. Det kunne omhandle diagnoser og problematikker, boligforhold, oplysninger om aktuelle bevillinger som hurtigt giver overblik. Den kunne evt. laves sammen med borgeren/pårørende – da denne ved hvad der er vigtig viden – den skal selvfølgelig holdes opdateret!

Så skal man huske at struktur i sagsbehandling opbygges af faste retningslinjer som udstedes af ledelsen og vidensdeling er guld værd på en arbejdsplads. Ledelsen skal være nærværende og vidende om hvad der arbejdes med.

## Stikord fra klagen:

- Mgl kommunikation med forældre og decideret truende adfærd
- Direkte ubehagelig og krænkende opførsel fra ledelse i PUI
- Forældre skal true med at gå til medierne
- Aflyser møder
- Ingen råd & vejledning
- Sagsbehandler skift
- Skødesløs sagsbehandling og mgl lydhørhed
- Handlingslammet
- Mgl konsekvens for kommunen
- Sylter sagerne – hovsa løsninger
- For lang sagsbehandlingstid, overskrider egne frister gang på gang
- Kassetænkning
- Alt for lang respons fra sagsbehandler på mail og tlf.besked
- Sagsbehandler har ingen bevillingsbemyndigelse (skal spørge leder om alt)
- Retssikkerhed er ikke eksisterende
- Slukker brande, ikke langtidssikrede beslutninger som koster på sigt
- Borgere/forældre mangler i den grad ro, bliver ved med at blive kastet rundt
- Vi er i kommunens vold
- Utilstrækkelige skoletilbud som nedbryder autist elever
- FOKUS forløb er spild af penge og ressourcer, hjælper ingen
- Forvaltningsloven bliver ikke overholdt
- Sagsbehandlere har dårlig hukommelse, de husker ikke hvad der er blevet aftalt
- Mgl overholdelse af notatpligt
- Bliver ikke set eller hørt af sagsbehandler
- For lang sagsbehandlingstid ved Sundhed og Ældre
- Ressourcesvage familier bliver tabt og kørt over ende
- Ingen aktion på underretninger til Børn & Unge
- Psykisk syge bliver kaste bold og kørt rundt i systemet
- Ringe kultur på plejecentre
- Mgl hænder i ældreplejen

## Oversigt over afdeling der klages over:

CBU:	Center for Børn & Unge	26 stk.
PUI:	Pædagogisk Udvikling & inklusion	4 stk.
CHP:	Center for Handicap & Psykiatri	10 stk.
	Sundhed og & Ældre	3 stk.
	Sygedagpenge området	2 stk.
	Generelt	2 stk.
	FOKUS Huset	5 stk.