

REFERAT Handicapråd d. 10-10-2024

Mødedato Torsdag d. 10. oktober 2024 kl. 15:00

Mødested Mødelokale Vaden

Mødedeltagere Dorte Højriis Thomsen, Erik Sørensen, Inga Bredgaard, Jakob Lykke (A) (Afbud), Pia Nielsen, Preben Granhøj Nielsen, Torben Carlsen, Connie Kristensen, Sabrina Bech Bartholin (Løsgænger) (Afbud), Thomas Baagø Eriksen

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden.....	3
Orientering om magtanvendelser v. udviklingskonsulent Annette Bonde Bertelsen.....	5
Orientering om M.U.R Modning, Udviklingshæmning og Rusmidler v. tilbudsleder Jeannett Moesg	7
Orientering. Kontakt til Esbjerg Kommune via Voicebot v. borgerservicechef Jens Erik Morthensen	9
Orientering om resultater fra Handicapbarometeret 2023 v. borgerservicechef Jens Erik Morthenser	12
Godkendelse af Handicaprådets årsplan 2025.....	14
Orientering om ny organisering v. direktør Arne Nikolajsen, Fritid, Sundhed & Omsorg.....	16
Orientering.....	18
Punkter til kommende møder (Handicaprådet).....	20
Eventuelt.....	23

Punkt 1: Godkendelse af dagsorden

Beslutning

Godkendt.

Punkt 2: Orientering om magtanvendelser v. udviklingskonsulent Annette Bonde Bertelsen

mig-a-2023-26999

Bilag

Ændret lovgivning oplæg til Handicaprådet 2024

Sagsfremstilling

Handicaprådet ønsker at følge udviklingen med den reviderede lovgivning. Hvad betyder det i praksis? Udviklingskonsulent Annette Bonde Bertelsen orienterer.

Sagens behandling i Handicaprådet

Udviklingskonsulent Annette Bonde Bertelsen gav orientering om magtanvendelser på voksenområdet.

Orienteringen kan ses i vedhæftede bilag.

Beslutning

Handicaprådet takkede for orienteringen og tog denne til efterretning.

Handicaprådet er meget optaget af åbenhed og den menneskelige faktor, og der var enighed om, at der ønskes orienterende opfølgning i Handicaprådet.

Punkt 3: Orientering om M.U.R Modning, Udviklingshæmning og Rusmidler v. tilbudsleder Jeannett Moesgaard, Center for Sociale Indsatser

mig-a-2023-26999

Bilag

MUR - Oplæg til handicaprådet (1)

Sagsfremstilling

6% af borgere med udviklingshæmning eller lignende kognitive vanskeligheder skønnes at have et problematisk forbrug af rusmidler.

Esbjerg Kommune er, sammen med tre andre kommuner i Danmark, udvalgt til at udvikle en behandlings- og støtteindsats, som i højere grad end nuværende indsatser, kan afhjælpe målgruppens rusmiddelproblemer og øge trivslen for borgerne.

Fem medarbejdere fra Udviklingscenter Vest og fem medarbejdere fra Center for Sociale Indsatser skal i 2024-2026 arbejde sammen om at tilpasse den eksisterende behandling i kommunen til målgruppens særlige forudsætninger og behov.

Projektet er forankret under Social- og Boligstyrelsen og understøttes af Metodecentret og VIVE.

Sagens behandling i Handicaprådet

Tilbudsleder Jeannett Moesgaard, Center for Sociale Indsatser gav en orientering om M.U.R Modning, Udviklingshæmning og Rusmidler.

Orienteringen kan ses i vedhæftede bilag.

Jeanett Moesgaard beskrev at det kan være svært at opspore de berørte borgere. Man kan ikke henvende sig på andres vegne. Siger borgeren nej, kan vi ikke gøre noget. Metoden er derfor at bygge bro, så der er et tværprofessionelt samarbejde.

Handicaprådet stillede forslag til, at projektet kunne overveje samarbejde med andre myndigheder.

Beslutning

Handicaprådet takke for orienteringen og tog denne til efterretning.

Punkt 4: Orientering. Kontakt til Esbjerg Kommune via Voicebot v. borgerservicechef Jens Erik Morthensen

mig-a-2023-26999

Bilag

Afdelinger med særlige telefontider

Sagsfremstilling

Handicaprådet drøftede på møde den 25.4.2024 problematikken med kontakt til Esbjerg Kommune via Voicebot. Drøftelse på de efterfølgende møder opremses nedenfor:

25.05.2024:

Handicaprådet har fået henvendelser fra borgere der ikke kan komme igennem til personlig betjening, da robotten ikke forstår hvad borgeren siger.

Borgerservicechef Jens Erik Morthensen påpegede, at det er vigtigt, at der siges kort og præcist hvad henvendelsen drejer sig om. Brug ikke lange sætninger.

Fejler robotten, så kontakt gerne Jens Erik Morthensen med konkrete eksempler. Vi kan spore og finde ud af hvor det gik galt i opkaldet med robotten.

Robotten tog i marts måned 57% af alle samtaler, hvoraf de resterende samler er gået via kontaktcentret.

Det blev drøftet på mødet, at det bør nævnes at man stilles om til personlig betjening, hvis man ikke kan gøre sig forståelig overfor robotten. Efterfølgende har Jens Erik Morthensen oplyst, at robotten "Phonebot" meddeler i opkaldet, at den stiller om til personlig betjening.

20.06.2024:

Handicaprådets bemærkning til referat af 25.4.2024, Punkt 4: Status på kontakt til Esbjerg Kommune, Kontaktcentret (robot).

Det blev drøftet på mødet, at det bør nævnes at der stilles om til personlig betjening, hvis man ikke kan gøre sig forståelig overfor robotten. Efterfølgende har Jens Erik Morthensen oplyst, at robotten meddeler i opkaldet, at den stiller om til personlig betjening.

Handicaprådet har følgende bemærkning til referatet. Det var ønsket, at det oplyses i starten af samtalen – fremfor afslutningsvis – at der stilles om til personlig betjening.

Borgerservicechefen har på baggrund af Handicaprådets bemærkning oplyst:

Der bliver ikke ændret grundlæggende på set up, så borgeren kommer til personlig betjening fra start. Konceptet er, at så mange som muligt håndteres af den. Der kigges derfor sammen med leverandøren på flows, så borgere hurtigere kommer igennem til personlig betjening, hvis ikke voicebot kan hjælpe borgeren .

22.08.2024:

Borgerservicechef Jens Erik Morthensen giver tilbagemelding på kommentarer fra Handicaprådet vedrørende Voicebot og viderestilling til personlig betjening:

Borgerservice justerer hele tiden sammen med leverandøren, så Voicebot er i konstant udvikling. Hele ideen med en Voicebot forsvinder, hvis den ikke i starten forsøger at svare på borgerens henvendelse.

Det er ikke muligt at skaffe de ønskede data. Som statistikmodulet er p.t., får vi data på antal kald som Voicebot har været inde over, uden nærmere specificering. Vi er i dialog med leverandør om bedre data, men der er ikke en tidshorizont på, hvornår vi får det.

Handicaprådet udtrykte utilfredshed med, at det ikke er muligt at skaffe de ønskede data fra

Voicebot og anmoder om, at borgerservicechef Jens Erik Morthensen deltager i det kommende handicaprådsmøde.

Sagens behandling i Handicaprådet

Borgerservicechef Jens Erik Morthensen meddelte, at på baggrund af kritikken, er det besluttet at Voicebot pr. 10.10.2024 sættes på pause og at det nu drøftes med leverandøren hvordan Voicebot kan optimeres.

Det betyder, at pr. denne dato betjenes kommunens hovednummer med den gamle IVR løsning – tast 1 for pas, kørekort osv.. Samme som før Voicebot.

Jens Erik Morthensen gjorde samtidig opmærksom på, at beslutningen betyder, at borgere og virksomheder desværre kommer til at opleve længere ventetid. Voicebot betjente ca. 60% af alle opkald. Disse opkald vil nu skulle betjenes af Kontaktcentret.

Spidsbelastninger blev drøftet. F.eks. er alle hverdage generelt travle i tidsrummet kl. 9.00-11.00.

Handicaprådet ønsker mulighed for direkte kontakt til f.eks. Hjælpemiddel Depotet.

Telefontider i Esbjerg Kommune, herunder afdelinger med særlige telefontider fremgår af kommunens hjemmeside <https://www.esbjerg.dk/om-kommunen/kontakt-esbjerg-kommune/telefontider-i-esbjerg-kommune>

Udklip fra hjemmesiden vedhæftes som bilag.

Beslutning

Handicaprådet tog beslutningen til efterretning.

Punkt 5: Orientering om resultater fra Handicapbarometeret 2023 v. borgerservicechef Jens Erik Morthensen

Bilag

Handicapbarometeret 2023 orientering

Sagens behandling i Handicaprådet

Borgerservicechef Jens Erik Morthensen orienterede om resultater fra Handicapbarometeret 2023. Ankestyrelsen har modtaget sager. Esbjerg Kommune har bidraget med 5 sager. Handicapbarometeret er derfor kun generaliserbar på landsplan.

Beslutning

Handicaprådet tog orienteringen til efterretning.

Punkt 6: Godkendelse af Handicaprådets årsplan 2025

mig-a-2023-26999

Bilag

Handicapråd Årsplan 2025

Sagens behandling i Handicaprådet

Handicaprådet ønsker gerne besøg lagt ind i 2025, og eventuelt et temamøde hvis det bliver aktuelt.

Beslutning

Handicaprådet oplyser Sekretariatet om ønsker til besøg, hvorefter dette planlægges.
Årsplanen godkendt.

Punkt 7: Orientering om ny organisering v. direktør Arne Nikolajsen, Fritid, Sundhed & Omsorg

Sagens behandling i Handicaprådet

Direktør Arne Nikolajsen orienterede om ny organisering.

Budgetforliget lægger op til en stor opgave indenfor det voksenspecialiserede område. Vi skal derfor have kigget på hvordan budgettet i fremtiden kan overholdes, og vi skal have skabt forudsætningerne for et realistisk budget.

Det er et stort arbejde der pågår nu og frem til næste budget, hvor der skal afleveres udkast til et fremtidigt budget på området.

Det er derfor besluttet midlertidigt at foretage en omorganisering således, at det voksenspecialiserede område flyttes fra Borger & Arbejdsmarked til Fritid, Sundhed & Omsorg, og derved refererer til direktør Arne Nikolajsen.

Specialcentret (børnehandicap området) flyttes også til Fritid, Sundhed & Omsorg, sammen med voksensocialområdet.

Handicaprådet ønsker åbenhed og inddragelse - gerne ved dialogmøder. Arne Nikolajsen kunne fortælle, at vi ikke er så langt i processen endnu.

Det blev aftalt, at punktet sættes på dagsordenen til handicaprådsmøde i februar, og der vil løbende være orientering til Handicaprådet når der er nyt at fortælle.

Beslutning

Handicaprådet tog orientering til efterretning, og ser frem til at blive orienteret i løbet af processen.

Punkt 8: Orientering

Sagens behandling i Handicaprådet

Erik Sørensen orienterede om et meget konstruktivt møde med Park & Mobilitet, Mette Aagaard, der ønsker at gøre brug af Inga Bredgaard og Jens Grønskov i projekteringsfaser omkring tilgængelighed.

Park & Mobilitet er interesseret i at være på forkant mht. tilgængeligheden i projekter. Handicaprådet er velkommen til at kontakte ingeniøren direkte, hvis der bliver behov for det.

Beslutning

Taget til efterretning.

Punkt 9: Punkter til kommende møder (Handicaprådet)

Resumé

5. december 2024

Orientering om forskning i børns liv og muligheder Chef for Børn & Pædagogik, Mette Lindkær har oplyst, at der maj 24 kun har været indledende møde med forskerne. Der er endnu ikke udvalgt institutioner eller konkretiseret et forløb og sammenhæng med PPR og Børn med særlige behov, så mere konkret information kan ikke gives før hen sidst på året.

Vold / Trusler / Politianmeldelser på botilbud v. tilbudsleder Thomas Baagø Eriksen

Beredskabsplan for handicappede borgere v. tilbudsleder Thomas Baagø Eriksen (Orienteringspunkt den 5.12. og efterfølgende som et punkt på dagsordenen på et møde senere). Spørgsmål vedr. vand, mad, strøm, transport m.v. Erik Sørensen skaffer beredskabsplan for ETAC.

Status Voicebot v. borgerservicechef Jens Erik Morthensen

6. februar 2025

Status Budget / Det specialiserede voksenområde v. direktør Arne Nikolajsen, Fritid, Sundhed & Omsorg

Tidspunkt aftales nærmere:

Formand Inga Bredgaard frembragte på vegne af Ligeværd Esbjerg ønsker til punkter på kommende møder i Handicaprådet:

- **Støttet beskæftigelse**
- **Beskæftigelse efter STU**
- **Brugerpanel**

Tilbagevendende punkter:

Primo og ultimo hvert år
Aftaleoversigt Hjælpe midler

Primo hvert år
Handicaprådets forbrug

Ultimo hver år

Godkendelse af Handicaprådets årsplan for det kommende år

Beslutning

Godkendt.

Punkt 10: Eventuell

Beslutning

Ingen bemærkninger.