

DAGSORDEN Handicapråd d. 10-10-2024

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

Mødested Mødelokale Vaden

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

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden.....	3
Orientering. Magtanvendelser v. udviklingskonsulent Annette Bonde Bertelsen.....	4
Orientering. M.U.R Modning, Udviklingshæmning og Rusmidler v. tilbudsleder Jeannett Moesgaard	5
Orientering. Kontakt til Esbjerg Kommune via Voicebot v. borgerservicechef Jens Erik Morthensen	6
Orientering. Resultater fra Handicapbarometeret 2023 v. borgerservicechef Jens Erik Morthensen...	8
Godkendelse af Handicaprådets årsplan 2025.....	9
Ca. kl. 16.30 Orientering. Ny organisering v. direktør Arne Nikolajsen, Fritid, Sundhed & Omsorg..	10
Orientering.....	11
Punkter til kommende møder.....	12
Eventuelt.....	13

Punkt 1: Godkendelse af dagsorden

Afbud Jakob Lykke

Punkt 2: Orientering. Magtanvendelser v. udviklingskonsulent Annette Bonde Bertelsen

Resumé

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

Afbud Jakob Lykke

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

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.

Afbud Jakob Lykke

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

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 tidshorisont 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.

Afbud Jakob Lykke

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

Bilag

Orientering om resultater fra Handicapbarometeret 2023

Afbud Jakob Lykke

Punkt 6: Godkendelse af Handicaprådets årsplan 2025

Bilag

Udkast - Handicapråd Årsplan 2025

Afbud Jakob Lykke

Punkt 7: Ca. kl. 16.30 Orientering. Ny organisering v. direktør Arne Nikolajsen, Fritid, Sundhed & Omsorg

Afbud Jakob Lykke

Punkt 8: Orientering

Afbud Jakob Lykke

Punkt 9: Punkter til kommende møder

Sagsfremstilling

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

Tilbagevendende punkter:

Primo og ultimo hvert år

Aftaleoversigt Hjælpemidler

Primo hvert år

Handicaprådets forbrug

Ultimo hver år

Godkendelse af Handicaprådets årsplan for det kommende år

Afbud Jakob Lykke

Punkt 10: Eventuelt

Afbud Jakob Lykke