

## Konsekvenser af besparelser i Socialcentret

Hørings svar i forbindelse med tiltænkte besparelser på socialområdet og beslutninger truffet om ressourcebesparelser i Socialcentret.

### 1. Forandringer, færre ressourcer og flere opgaver

#### Manglende medarbejderressourcer over tid

Minimere siden en tid med corona har man valgt ikke at tilføje medarbejderressourcer til Socialcentret i tider med manglende medarbejdere.

Der har bl.a. været en langtidssygemeldt medarbejder grundet corona, hvor der ikke blev ansat en vikar. En medarbejder blev forlænget af flere omgange i et barselsvikariat og da den faste medarbejder, der blev vikarieret for, opsagde sin stilling, stod afdelingen med stor usikkerhed i forhold til, om denne stilling kunne besættes, da der den 23. marts 2023 blev meddelt ansættelsesstop. Man havde valgt at forlænge endnu engang i vikariatet, men det så nu tvivlsomt ud, om den faste stilling igen kunne besættes. Denne faste stilling er nu slået op som en midlertidig stilling og det vides endnu ikke, om denne bliver fast igen i fremtiden.

Nyligt har en medarbejder, der ellers har været her siden kommunesammenlægningen, sagt op. En medarbejder er på barsel, hvor det ikke er blevet godkendt, at der kunne ansættes en vikar.

Konkret har det betydet, at Socialcentret i den seneste periode har været underbemandet med to medarbejdere. Det har den konsekvens, at Socialcentret over en længere periode har måttet varetage ekstra sagsbehandlingsopgaver, og langsomt har dette haft betydning for effektiviteten i sagsbehandlingen, sagsbehandlingstiden og kvaliteten samt medarbejdernes trivsel.

#### Uddannelse og ny opgave i takstforhandling

Socialcentrets medarbejdere har i 2022 gennemført en uddannelse i socialfaglig forhandling, også kaldet BIT-modellen (Behov - Indsats - Takst), for at dygtiggøre medarbejderne til hver især at kunne takstforhandle og dermed sikre en højere kvalitet i indsatsen, herunder sikre den økonomiske sammenhæng og ansvarlighed.

En opgave der giver rigtig god mening, men som ikke kan gennemføres, når det daglige arbejde også skal udføres med færre ressourcer (se også afsnittet om konsekvenser for økonomien).

#### Implementering af nyt system og metode

2023 starter med en opgradering af det kommunale system Acadre, som alle medarbejdere undervises i overordnet. Udover at læring af et system med mange nye funktioner kræver tid og dermed forlænger sagsbehandlingen, krævede det ekstra tid for Socialcentret. Selvom der blev tilbudt fokuseret undervisning, var det ikke med et fagspecifikt fokus, hvilket efterlod medarbejderne i langsomme processer, og som måtte være opsigende på at finde svar i læringsprocessen i det daglige arbejde. Tid der tages fra selve sagsarbejdet.

Nu står Socialcentret overfor at implementere et helt nyt system og metode i sammenhæng i form af Sensum One og VUM 2.0 i sensommer/efteråret 2023. Begge dele vil på sigt kunne højne kvaliteten i sagsarbejdet, sikre borgernes inddragelse, retssikkerhed og den generelle lovgivning på området, samt give en mere effektiv sagsbehandling. Det kræver megen tid og medarbejderressourcer for at kunne navigere i et nyt system og indarbejde en høj faglig kvalitet. VUM 2.0 kræver, at grundlæggende arbejdsprocesser omlægges og at man tager sig tid til at forstå og kunne arbejde med det i dybden. Med manglende ressourcer er der risiko for ikke at kunne give det den tid, der er nødvendig.

Processen med implementeringen af VUM 2.0 og Sensum One begyndte allerede for halvandet år siden. To medarbejdere afsatte timer til at gennemgå og starte processen. Senere er der udpeget en arbejdsgruppe, som i en længere periode måtte afsætte 1-3 arbejdsdage ugentligt, hvor det daglige arbejde måtte tilsidesættes og afvente handling.

Det har også en betydning, at vi er pilotkommune på Sensum One. Vi er med til at forme en ny version af IT-systemet, men der kan være behov for flere tilrettelser undervejs i processen, som kræver, at medarbejderne skal være omstillingsparate og kontinuerligt bruge mere tid på at arbejde i systemet.

Udelukkende til overførsel af data fra Acadra til Sensum One er der for nuværende brugt 3 hele arbejdsdage og afsat 3 hele uger i september/oktober, hvor Socialcentret er helt lukket ned. Det er en investering, som samtidig sætter det daglige sagsarbejde helt på pause i en periode, hvor det daglige arbejde allerede er under pres og begyndt at ophobe sig.

Det må vanlig vis forventes, at en så stor forandring med system og metode tager flere år, og med nuværende ressourcer er der risiko for, at der går endnu længere, samt at implementeringen ikke bliver fuldstændig.

### Én Indgang

Medarbejderne i afdelingen har haft og har stadig en stor andel i implementeringen og driften af Én Indgang. Én Indgang skal sikre en lettere og mere forebyggende indsats samt sikre en bedre service og indgang til Socialcentret. Medarbejderne har investeret tid i implementeringen og investerer tid i det forebyggende arbejde gennem Åben Rådgivning.

En ny opgave, der kræver tid fra det daglige, som bl.a. skal være en forebyggende indsats, begynder at have effekt, men tager tid inden den fulde effekt ses og har slagkraft ind i afdelingen.

### Ingen leder og ny leder

Afdelingen har stået uden afdelingsleder i næsten et år, for at der kunne spares på administrative ressourcer. I den periode tog medarbejderne flere ledelsesmæssige opgaver på sig, mens nogle blev varetaget af socialchefen og andre måtte ligge.

En ny afdelingsleder er kommet til. Forventeligt tager det tid for en ny leder at sætte sig ind i Socialcentrets arbejde, organisationens sammensætning mv. Han har også måttet overtage opgaver, som har ladet vente på sig. Som medarbejdere ser vi også, hvordan det påvirker en ny leder at komme ind i en afdeling, hvor medarbejderne er pressede og der skal struktureres opgaver, som har måttet vente. Mange løse ender skal samles i fællesskab i en tid, hvor det daglige arbejde er presset.

## **2. Betydning/konsekvenser for borgerne**

Afdelingen er præget af højere sagstal, flere opgaver og et begyndende efterslæb i sagsarbejdet. Der er ganske enkelt færre ressourcer og mere arbejde.

Det får bl.a. følgende konsekvenser for borgerne:

- Der bliver længere sagsbehandlingstider og de vedtagne sagsbehandlingsfrister kan ikke overholdes.
- Serviceforringelser. Nogle borgere vil blive afvist, fordi vi ikke har tiden, må vente på kontakt og vil ikke blive vejledt tids nok som før.
- Der kan ske differentiering i serviceniveauet fra borger til borger, da det vil være yderligere afhængigt af den enkelte medarbejders arbejdspress, samt influeret af manglende kvalitetsstandarder med et politisk besluttet serviceniveau generelt og under de konkrete omstændigheder.
- Forringelse i medarbejdernes tilgængelighed på mail og telefon.
- Forringelse i deltagelse i møder – den konkrete borgerkontakt.
- Flere virtuelle møder.
- Forringelse i samarbejds møder på tværs af afdelinger, som ellers skaber mere sammenhæng for borgerne i deres indsats.
- Forringelse af opfølgninger på indsatser til at sikre at borgeren løbende modtager den rette indsats både i et kvalitets-, retssikkerheds- og udviklingsmæssigt perspektiv.
- Muligheden for forebyggende arbejde og hurtig mindre indgribende indsats forringes, hvortil borgernes udvikling forsinkes og borgernes situation forværres.
- Forringelse af kvalitetssikringen af sagsarbejdet som skal sikre den rette indsats, herunder sikringen af lovmedholdelige afgørelser (se også afsnit om lovgivning).
- Borgernes situation forværres og bliver mere kompleks på baggrund af ventetid, kvalitetsforringelse og lavere serviceniveau.

### **3. Konsekvenser ift. lovgivning**

Grundlæggende lovgivningsmæssige principper vil blive presset ift. f.eks. partshøring, inddragelse, notatpligt, tilstrækkelig belysning af sagen, den individuelle og konkrete vurdering og i sidste ende den lovmedholdelige afgørelse. Med mindre tid til den enkelte borger forringes grundlaget for at kunne træffe de rette afgørelser. Hertil, som tidligere nævnt, vil sagsbehandlingsfristerne ikke kunne overholdes. Yderligere kan den øgede sagsbehandlingstid skabe ventelister, som ikke må eksistere.

Risikoen for flere klagesager vil blive forøget og kræve et merarbejde i genvurderinger, og det vil kunne øge omgørelsesprocenten i sager hjemvist fra Ankestyrelsen, som igen vil kræve yderligere sagsarbejde.

Det vil blive nedprioriteret at sætte sig ind i ny og opdateret lovgivning, principafgørelser og forholde sig til Ankestyrelsens afgørelser, som dermed ikke vil blive implementeret i sagsbehandlingen.

### **4. Konsekvenser for økonomien**

Forringelse af opfølgninger kan medføre, at der heller ikke følges op på den økonomiske udgift i indsatserne og dermed kan der være udgifter, der får lov at løbe i længere tid end nødvendigt.

Der vil blive mindre tid og der kan derfor ikke gennemføres takstforhandlinger, som sikrer, at vi får indsatser til de rette priser og hermed mistes muligheden for store økonomiske besparelser.

Det er nødvendigt, at vi har tid og ressourcer til at blive grundigt indført i det nye system Sensum One – tid og ressourcer som er under pres i nuværende situation. Systemet er opsat til, at der kan hentes data, som anvendes til at dokumentere kommunens berettigelse af tilførelse af økonomiske ressourcer til indsatserne på socialområdet.

Indsatstrappen vil blive udfordret. Borgerne skal vente længere på kontakt og afgørelser, og de risikerer i mellemtiden at nå op på et højere indsatsniveau. Tiden forringes til råd- og

vejledningssager, forebyggende og hurtig indsats i rette tid og bliver dermed til mere komplekse problemstillinger. Ventetiden vil gøre, at borgerne bliver dårligere og vil have behov for en større og dyrere indsats.

Når der nedlægges tilbud og laves besparelser hos vores udfører i kommunen, forringer det muligheden for at kunne matche borgernes behov inden for kommunen. Derfor skal der i højere grad ses på tilbud uden for kommunen, som forøger den økonomiske udgift (se også afsnittet organisatoriske konsekvenser).

## **5. Effektivitet og flow**

Med mange opgaver og færre ressourcer skabes der efterslæb. Medarbejderne bliver pressede, skal gøre tingene hurtigere og dermed svigter hukommelse og der begås fejl.

Det sætter afdelingen i en situation, hvor vi hele tiden har svært ved at følge med. Henvendelserne og det administrative arbejde ophober sig, hvor der opstår en længerevarende tilstand, som omtales som "brandslukning". En kontinuerlig arbejdsgang hvor man hele tiden kun lige når en brøkdel for at sikre, at der bliver taget hånd om henvendelser og indsatser til borgerne.

Alle aspekter af sagsarbejdet forringes, effektiviteten sænkes og både borgere og medarbejdere oplever en mere usammenhængende og fragmenteret sagsbehandling.

## **6. Besparelser i organisationen**

Besparelser generelt på social- og familieområdet, både på administrativt- og udførerniveau, ses at have betydning for Socialcentrets arbejde.

Tidligere har man i kommunen ønsket, at man ville understøtte, at medarbejdere skulle arbejde interessebaseret og med mulighed på at kunne gå på tværs af afdelinger, når det også gav meningen for indsatsen. Fordi Socialcentret har manglet medarbejderressourcer, har vi været nødsaget til at vælge, at de fra Socialcentret, som deltog i gruppetilbud i En Indgang, ikke længere kunne være deltagende. Der mistes hermed en brobygning mellem borger, myndighed og udfører – nærvær og viden om hinanden.

Vi ser, at de tidligere besparelser, der har været på familieområdet, har konsekvenser ift. kompleksiteten af borgernes problemstillinger. Der har ikke været mulighed for at sætte ind med indsatser tidligere, som får den konsekvens, at når de unge bliver 18 år og overgår til Socialcentret, er deres problemstillinger forværret og de har behov for en større indsats, end de kunne have haft. Det kræver, at socialområdet, fra sagsbehandling til udfører, skal løfte flere og større opgaver end tidligere.

Nedskæring af og besparelser i kommunens egne sociale tilbud har som tidligere nævnt også konsekvenser. Udover de økonomiske konsekvenser skaber dette også merarbejde i sagsbehandlingen. Der skal sættes tid af til undersøgelse af rette tilbud uden for kommunen, afholde møder med borger og tilbud, ekstra interne visitationsmøder, yderligere dokumentationsarbejde, forhandlinger og udarbejdelse af kontrakter mv. Yderligere kan nedskæring af aktivitetsmuligheder i kommunens egne aktivitet- og samværstilbud forringe tilbuddet. Borgerne vil så vælge at blive hjemme og på bostederne i dagtimerne. Her er der ikke pædagogisk personale tilgængeligt og borgerne vil derfor mangle den pædagogiske guidning, de normalt modtager i deres hverdag. Færdigheder indenfor læring i, hvordan man f.eks. begår sig socialt, vil gå tabt. Konsekvensen kan blive, at beboerne isolerer sig i egen bolig.

Vi forventer også at se konsekvenser af beslutningen i marts om nedlæggelse af 10-12 administrative stillinger og ansættelsesstop hos interne udfører. Det kommer til at tage længere tid i

arbejdet med vores samarbejdspartnere, som også er pressede, og borgerne risikerer at må vente længere på en indsats.

## **7. Betydning/konsekvenser for medarbejderne i Socialcentret**

Socialcentret har indtil nu, i sammenligning med andre afdelinger og kommuner, haft en stabil medarbejdergruppe med lav udskiftning af medarbejder, høj trivsel og generelt (tidligere) lavt sygefravær. Vi frygter og tænker, det er en realistisk konsekvens, at dette ikke kan opretholdes med mængden af opgaver og færre medarbejdere.

Vi har allerede set det få en konkret konsekvens. En medarbejder, der ellers har været i Syddjurs Kommune siden kommunesammenlægningen i 2007, har opsagt sin stilling grundet ambitionerne om flere nye opgaver og en afdeling med kollegaer under pres. Vi har mistet en kollega med en stor viden og indsigt som følge af alle ovenstående punkter, da vores kollega kunne se, hvad der er ved at udvikle sig i afdelingen.

Sygefraværet stiger og længere sygemeldinger er begyndt at opstå. Hvis der fortsat er de mange opgaver, stigende sagstal og færre medarbejdere, forudser vi, at flere sygemeldinger og opsigelser er på vej, som skaber uro i afdelingen og forringelse af sagsbehandlingen. Vores arbejdsvilkår er forringet og dermed frygtes der en medarbejderflugt fra en afdeling, som har en lang historik med at være meget stabil i sin medarbejdergruppe – med dette risikeres stort videnstab og det vil forsinke sagsbehandlingsprocesserne yderligere.

Der er mindre økonomi til vores kompetenceudvikling, som forringer vores faglighed. Vi tilvælger altid gratis kurser og erfa-møder for at sikre en kompetenceudvikling med mindste økonomiske konsekvens for at kunne dygtiggøre os og kontinuerligt sikre fagligheden. Men det er også svært at finde tid til det, når vi er færre medarbejdere.

Trivsel og arbejdsglæde - at blive presset og komme bagud med opgaver - har effekt på den generelle trivsel og arbejdsglæde. Socialcentret er en afdeling, som brænder for at kunne give borgerne den hjælp og støtte, de har brug for. Når sagsbehandlingen presses, går det ud over borgerne, som selvfølgelig reagerer herpå. Som medarbejder føler man sig ansvarlig for den forringelse af service, som man ellers før kunne tilbyde, og glæden ved arbejdet mindskes. Man betvivler egen faglighed og øger risikoen for stress. Vi har et øget behov for supervision i nuværende situation, men vi kan desværre også se, at der måske ikke fortsat kan gives penge til dette.

I Socialcentret arbejder vi med mange alsidige opgaver og er ellers kendte for at være tilgængelige og kunne indgå i tværfaglige samarbejder for at sikre effektivitet og en helhedsorienteret indsats for borgeren. Dette er nu under pres og risikerer forringelse. Vi står ellers altid klar til at få koordineret indsatser på tværs af afdelinger, være tæt på vores samarbejdspartnere og være deltagende i kontinuerlig udvikling på det sociale område. Mulighederne er i stor risiko for at kunne forringes. Det går ud over den indsats, borgerne modtager, men også den arbejdsglæde og arbejdsidentitet, som driver os i det daglige arbejde.