



13. september 2017

Sagsnr.
2017-0293933

Dokumentnr.
2017-0293933-5

Input fra Forældrerådets Facebookgruppe

Forældrerådet har indsamlet kommentarer fra deres Facebookgruppe vedr. spørgsmålet om, hvorvidt man gerne vil ringes op af andre end den faste sagsbehandler.

Forældrerådet skriver: ”Her er nogle tilbagemeldinger fra Facebookgruppen på spørgsmålet, om der i specifikke tilfælde er andre end den faste sagsbehandler, der kan ringe op.

Det er som tidligere nævnt hjerteblod for gruppen, at der er fast sagsbehandler, men flere har nævnt situationer, hvor man godt kan forestille at blive ringet op af en anden.

Se venligst nedenstående otte kommentarer fra nogle af forældrene i Facebookgruppen.”

1.” Jeg har været glad for at fx ergoen selv har ringet, fordi den direkte kontakt er mere effektiv. Er det det de spørger til? Så for mig er det uproblematisk og mere logisk ”

2. ”Jeg ville ikke finde det problematisk, men jeg har heller ikke haft nogen dårlige oplevelser med det. Jeg har dog oplevet, at det var ret svært for en anden medarbejder at forstå min ansøgning/min søns behov, fordi hun ikke kendte ham eller hans sag. Derfor krævede det mange telefonsamtaler om noget ret ukompliceret. Men tonen var god, og vi fandt ud af det.

Mange andre steder bruger man at notere, om man må kontakte borgeren på bestemte måder - det kunne man jo overveje her. Og så kunne man måske som forældre vælge en mulighed, hvor man beder om at få en SMS først, der orienterer om, hvem der ringer og i hvilket ærinde.”

3. ”Jeg har oplevet det som et problem at blive kontaktet af en sagsbehandler, der kun var indover for at kunne skrive at han havde ringet og partshørt mig. Han var blot sagsbehandler. Når ergoterapeuterne ringer har de fagligheden til at vide hvad de spørger om og til at forstå det man fortæller. Så helt afgørende med fagkundskab.”

4.” Jeg har oplevet at blive ringet op af ny sagsbehandler, der ikke havde sat sig ind i vores barns sag, hvorfor en simpel årlig revidering af vores efterhånden årelange kontinuerlige behov for helt ukompliceret og begrænset TA udviklede sig til mange telefonsamtaler, misforståelser og ufuldstændige redegørelser der skulle rettes. Vi landede på det sædvanlige resultat, så det var OK, men hele forløbet var uhyre ineffektivt og holdt os unødigt længe på pinebænken. Det er som om diagnosen og hjælpebehovet hele tiden skal udfordres. Lad os dog få ro til at klare hverdagen indtil der sker mere fundamentale skift i barnets situation, fx skoleskift, barnet træder ind i voksenalderen. etc.”

5.” Som man kan se af svarene ovenfor er det ikke sort hvidt. Vi har lidt andre erfaringer fordi vores "faste sb" er fra BBU og der er mildest talt ringe interaktion mellem dem og BCH. Men problemerne er de samme: man søger om noget og så ringer en ny person fra afd X op og man skal forklare forfra.

Jeg har intet imod at diskutere den aktuelle ansøgning med en person der har denne opgave. Jeg sætter hende gerne ind i det jeg har som specifik aktuel viden som forældre.

Men når der er en sagsbehandler der kender til familien, konteksten, omfanget af barnets problemer og hvorvidt man opfylder målgruppeplacering osv så må den viden indhentes hos ham. Det kan ikke passe vi som forældre gang på gang skal agere alternativ til at læse deres egne papirer, kunne loven eller have dialog med den person der er på sagen. Det er urimeligt brug af vores tid - og det bidrager til følelsen af et system der ikke tror på en, også selvom personen er nok så sød og venlig. ”

Så - jeg taler gerne med hvem som helst som skal behandle hvad som helst i vores sag
- så længe de først har indhentet alt de kan af oplysninger fra den faste sb (uanset BBU eller BCH) og de papirer de allerede har.”

6. ”Kendskabet til familien skal sikre dialogen optimering kan man sige ?

Når de er forskellige leder og sagsbehandler kommer de til at fralægge sig ansvaret , det lægges ud i organisationen og ingen ved om den ene lovgivning gælder for den ene specifikke familie.
Måske er det djøferne der igen har opfundet m ny måde at organisere på!!!!!!!

Når man som behandler af en ansøgning så har jeg hver gang hørt en medarbejder der har travlt med fortælle mig i hvilket område de træffer afgørelser og de sidste gange har det været en jurist. De skulle

have nogle bolcher med viden om livet i en familie med handicappet , som vi delte ud , jeg kommer gerne, ligesom dengang vi fik tillidsbolcher

Hvis det fx er bil eller hjælpemiddel så er det langt at fortrække at de kontakter, men hvis det er taf eller merudgifter hvem skal så?

Min tandlæge blev lidt sur da jeg skulle skrive det sidste men det jeg mente var jeg oplever en sagsbehandler der behandler vores ansøgning om merudgifter og taf og så siger hun at hun ikke er min faste sagsbehandler, men når de 2 ting er afgjort og hjælpemiddel ergoen har bevilget noget med afprøvning og bil også er en anden afd så er der ingen eller kun så marginale ting hun står for! Det virker som organisering for organiseringens skyld

PS der er kun en djøfer jeg kan lide”

7. ”Jeg vil sådan set helst ringes op af en anden - ringes op af den, der er mest kompetent inden for det givne området. Men for at det giver mening (og ikke giver mig frustration) må der ha' været et forudgående samarbejde mellem denne og den faste sagsbehandler, så den, der ringer faktisk ved hvad han/hun skal og hvem vi er. Og så må de to ha' gjort sig klart, hvem der har ansvaret for færdiggørelsen af sagen og fortælle mig det (da jeg nok aldrig kommer til at tro på, at de kommer til at gøre en opgave færdig uden min skubben på). Uanset det ene eller det andet: struktur i arbejdet”

8. "Min oplevelse er at det forvirrer med flere sagsbehandlere for fx 41 og 42 som du så skal forklare det hele igen, holde møde med, følge op på osv. Og jeg har ikke indtryk af at de taler sammen med den faste sagsbehandler og dermed ryger helhedsperspektivet. Det kan være behov for at inddrage dem der har særligt forstand på de paragraffer - men det skal ske behind the scene. Ellers er det klart en glidebane."