

Høringssvar 11. sept. – budget 2024 Ang. akuttelefonen på vegne af medarbejderne i afdelingerne Lille Eje og Vestergård

Høringssvar 11. sept. – budget 2024

Ang. akuttelefonen på vegne af medarbejderne i afdelingerne Lille Eje og Vestergård

I forhold til debat i byrådsmødet ang. akuttelefonen blev der kommenteret at Akut og rådighedstelefonen er et vigtigt tilbud for de borgere som modtager bostøtte igennem CSR. Hertil synes vi, som udførende afdeling, at det er vigtigt at præcisere, at borgerne som benyttede rådighedstelefon ikke længere kontakter os, eftersom de ikke kommer i kontakt med deres egen bostøtte, men en ukendt medarbejder fra en helt anden afdeling i kommunen.

Udover det vi beskriver, oplever vi at den service som vi ender med at levere, er utilfredsstillende.

Utilfredsstillende for os medarbejdere, fordi vi ønsker at levere en god kvalificeret service på niveau med det som bliver beskrevet på kommunens hjemmeside. Da samtale- og rådgivningsopgaven bliver placeret som en ad hoc-opgave som skal løses akut, griber dette ind i udførelsen af vores hovedopgave, og det påvirker vores arbejdsmiljø. Varetagelsen af akuttelefonen griber ind i kerneopgaven for og med de borgere der bor på Vestergård/LilleEje, i det at den pågældende medarbejder må forlade opgaven/arbejdet/borgeren for at besvare opkald fra akuttelefonen. Vi har oplevet at beboerne på de 2 afdelinger bliver frustrerede når vi må forlade afdelingen i en ikke afgrænset tid periode for at svare på opkald med efterfølgende dokumentationsarbejde.

Utilfredsstillende for borgerne som benytter akuttelefonen, fordi der med de resurser der er afsat til opgaven, gør tilbuddet til en lidt fancy telefonsvarer. En telefonsvarer hvor man møder en medarbejder som i langt det fleste tilfælde kan henvise den pågældende borgere til at kontakte regionens andre tilbud så som livslinjen, familierådgivningscenter eller socialcenter eller andre tilbud som politi eller egen læge. For det meste henviser vi borgerne til at kontakte de relevante tilbud på de relevante åbningstider, og en gang imellem afholder en lyttende samtale dog uden mulighed for opfølgning.

Vi ønsker med dette høringssvar at fremhæve, at den tid vi bruger på at være telefonsvarer, går fra den direkte A-A tid med brugerne.

Administrations og driftsopgaver skal løses under alle omstændigheder, så det bliver brugerne på Rodskovvej som betaler Akuttelefonen med deres med værdifulde tid med deres ressourceperson.

Vi ønsker derfor IKKE at akuttelefonen skal tages ud af sparekataloget. Tvært imod. Vi anbefaler på det kraftigste at fjerne akuttelefonen og spar de penge som er afsat til denne.