

# Status på projekt Udvikling af Handicapområdet 2022-2023

Oktober 2023

# Indhold

- Historik
- De 6 anbefalinger
- Overblik over projektet
- Anbefaling 1
- Anbefaling 2
- Anbefaling 3
- Anbefaling 4
- Anbefaling 5
- Anbefaling 6
- Afledte produkter
- Følgegruppen
- Evaluering
- Fastholdelse

# Hvorfor: politisk bekymring for retssikkerheden for borgere i Børnehandicap og Voksenhandicap

## Baggrund for undersøgelsen

Hedensted Byråd besluttede på sit møde den 24. juni 2020 at gennemføre en ekstern undersøgelse af sagsbehandlingen på handicapområdet i kommunen.

Baggrunden for undersøgelsen har været en række kritiske borgerhenvendelser, samt et grundlæggende ønske om at opnå viden om, hvorvidt målene i Hedensted kommunes handicappolitik omsættes til gavn for borgerne i Hedensted Kommune. I kommunens handicappolitik, vedtaget af Hedensted Byråd den 26. oktober 2016, står der således bl.a.:

*”Den enkelte borger er ekspert i sit eget liv, og vil således opleve, at sagsbehandlingen er individuel, helhedsorienteret, meningsfuld og sammenhængende. Udgangspunktet er altid det individuelle, unikke menneske og dennes håb og drømme for fremtiden. Sagsbehandlingen skal være af høj faglig kvalitet. Dialog, rådgivning og samarbejde er grundstenen. Hedensted Kommune ønsker at styrke samarbejdet mellem borger, pårørende og fagpersonale”*

Hedensted Kommunes nedsatte styregruppe har med afsæt i Handicappolitiken opstillet 5 fokusområder, som undersøgelsen skal afdække. Disse præsenteres i boksen til højre.

### Undersøgelsens 5 fokusområder

- **Borgerens retssikkerhed:**
  - Hvorvidt varetages borgerens retssikkerhed?
- **Sagsbehandlingskvalitet:**
  - I hvilken grad er sagsbehandlingen Individuel, helhedsorienteret, meningsfuld og sammenhængende?
  - I hvilken grad er sagsbehandlingen af høj faglig kvalitet og byggende på dialog, rådgivning og samarbejde?
- **Borgernes tilfredshed og inddragelse**
  - I hvilken grad oplever borgerne generel tilfredshed og inddragelse?
- **Kommunikation, dialog, empati og samarbejde**
  - Hvordan opleves kommunikation og dialog i mødet mellem borger og sagsbehandler?
  - I hvilken grad oplever borger og pårørende empati i mødet?
- **Overgangen mellem børne- og voksenområdet**
  - Hvordan oplever borger og pårørende overgangen mellem børne og voksenområdet?
  - Hvordan vurderes praksis for overgangen fagligt?

# Analysens resultater

Borgernes retssikkerhed varetages

Kvaliteten i sagsbehandlingen er overordnet god

Borgeres / pårørendes tilfredshed kan forbedres

Borgeres / pårørendes oplevelse af kommunikation kan forbedres

Overgang fra børne- til voksenområdet kan forbedres

## 1 Resumé

2 Borgers retssikkerhed

3 Sagsbehandlings kvalitet

4 Tilfredshed og inddragelse

5 Kommunikation, dialog, tillid, empati og samarbejde

6 Overgang fra barn til voksen

7 anbefalinger

8 Datagrundlag


# 6 anbefalinger

1. Skab gennemsigtighed i sagsbehandlingen
2. Styrk kommunikationen med borgere/pårørende
3. Systematiser overlevering af sager ved sagsbehandlerskift
4. Systematiser administrationsgrundlag, så procedure- og arbejdsgangsbeskrivelser er klare og handlingsanvisende
5. Styrk sammenhæng på tværs af ydelser
6. Styrk samarbejdet om overgangen

# Projektet i overblik

Anbefaling	Aktivitet	2. 22	3. 22	4. 22	1. 23	2. 23	3. 23	4. 23	1. 24	2. 24
1	Pjecer og film									
	Tjekliste									
2	Undervisning									
	Afslag og genvurdering									
3	Stamkort									
	Systematik DUBU									
	Skift af rådgiver									
4	Belysning af sag									
	Folder ikke-visiteret tilbud									
	Fælles skabeloner									
	Fælles digitalt system									
5	Systematik CURA									
6	Cafemøde									
	Informationsbrev									
	Rigtige sager på DGO									
	Tidligere samarbejde DGO									

# Indhold

- Historik
- De 6 anbefalinger
- Overblik over projektet
- Anbefaling 1 
- Anbefaling 2
- Anbefaling 3
- Anbefaling 4
- Anbefaling 5
- Anbefaling 6
- Afledte produkter
- Følgegruppen
- Evaluering
- Fastholdelse

# Anbefaling 1: Skab gennemsigtighed i sagsbehandling


- To borgerrettede pjecer og en animationsfilm og sagsbehandlingsforløbet
- Tjekliste for første møde med borger / partsrepræsentant / væрге / pårørende



The screenshot shows the Hedensted Kommune website. The header includes the logo and navigation links: **Borger**, **Erhverv**, **Politik**, and **Om kommunen**. A search bar is present with the placeholder text "Skriv her, hvad du leder efter, og søg...". The main content area features a breadcrumb trail: [Forside](#) > [Borger](#) > [Handicap og psykiatri](#) > [Voksne med handicap](#) > [DUKH - Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet](#). The primary heading is **Film om sagsbehandling**. Below it, the text reads: "DUKH er en uvildig konsulentordning, som yder gratis rådgivning og vejledning i sager om hjælp til personer med nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau." To the right, a **Kontakt** box provides details for "Visitation Voksenhandicap" at Vestergade 7-9, 8723 Løsning, with phone hours from Monday to Friday, 09.00 - 13.00. A vertical **Feedback** button is located on the right side of the page.

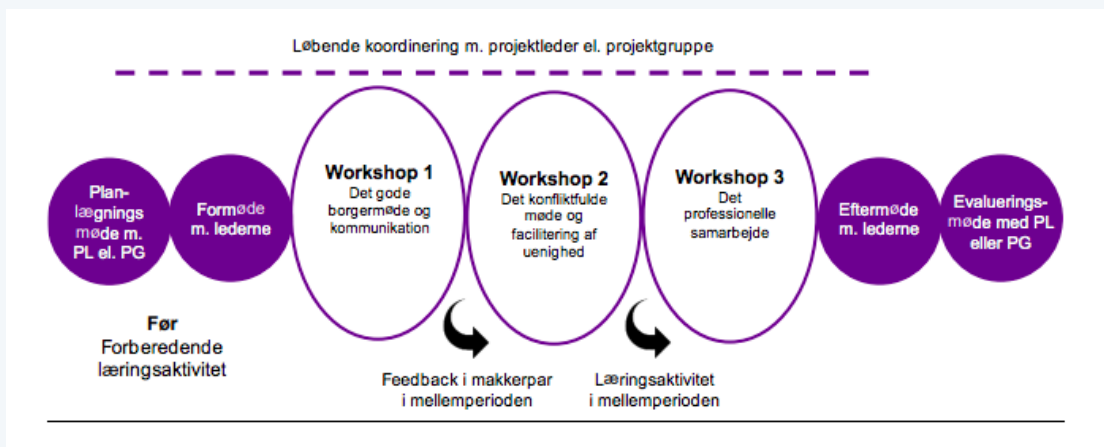


# Indhold

- Historik
- De 6 anbefalinger
- Overblik over projektet
- Anbefaling 1
- Anbefaling 2 
- Anbefaling 3
- Anbefaling 4
- Anbefaling 5
- Anbefaling 6
- Afledte produkter
- Følgegruppen
- Evaluering
- Fastholdelse


# Anbefaling 2: Styrk kommunikation med borger / pårørende

- Kompetenceudviklingsforløb




- Arbejdsgang for meddelelse af afslag og genvurdering af afslag.
- Afledt aktivitet: kvitteringsbreve med tegning af sagsbehandlingsforløbet

# Indhold

- Historik
- De 6 anbefalinger
- Overblik over projektet
- Anbefaling 1
- Anbefaling 2
- Anbefaling 3 
- Anbefaling 4
- Anbefaling 5
- Anbefaling 6
- Afledte produkter
- Følgegruppen
- Evaluering
- Fastholdelse

# Anbefaling 3: Systematiser overlevering ved sagsbehandlerskift

1. Elektronisk stamkort i DUBU
2. Systematik i DUBU for børnehandicap
3. Kvalitetssikring ved uplanlagt skift af sagsbehandler

<b>Titel: Arbejdsgang for sagsbehandlerskift i Børnehandicap</b>		
Afdeling: Børnehandicap		
Forfatter: Lea Helligsø Nielsen, Louise E. Kristoffersen, Pia Baumgarten	Oprettet: 12.05.22 Senest opdateret:	
Ansvarlig:	Næste opdatering senest:	

## Overgange, hvor der sker rådgiverskift

1. Fra modtagelse til rådgiver
2. Sager, hvor der sker et skift fra Børnehandicap til Familieteam og omvendt
3. Ved planlagt fravær over 4 uger (ikke ferie)
4. Ved ikke-planlagt fravær over 2 uger

## Arbejdsgange

### Fra modtagelse til rådgiver

1. Rådgiver i modtagelsen forklarer forældre at en rådgiver i Børnehandicap vil kontakte dem inden for 14 dage, samt at hvis der er spørgsmål i mellemtiden kan de kontakte rådgiver på det nummer de ringer fra i telefontiden mellem 9 og 10.

Sager som Børnehandicap overtager fra Familieteam eller omvendt.

# Indhold

- Historik
- De 6 anbefalinger
- Overblik over projektet
- Anbefaling 1
- Anbefaling 2
- Anbefaling 3
- Anbefaling 4 ←
- Anbefaling 5
- Anbefaling 6
- Afledte produkter
- Følgegruppen
- Evaluering
- Fastholdelse

# Anbefaling 4: Systematiser administrationsgrundlag

1. Detaljerede arbejdsgangsbeskrivelser for belysning af en sag
2. Folder over tilbud, der ikke kræver visitation
3. Fælles afgørelsesskabeloner for børne- og voksenhandicap
4. Fælles digitalt system for børne- og voksenhandicap



# Indhold

- Historik
- De 6 anbefalinger
- Overblik over projektet
- Anbefaling 1
- Anbefaling 2
- Anbefaling 3
- Anbefaling 4
- Anbefaling 5 
- Anbefaling 6
- Afledte produkter
- Følgegruppen
- Evaluering
- Fastholdelse

# Anbefaling 5: Sammenhæng i forløb på tværs af ydelser

## 1. Udvikling af systematiseret dokumentationspraksis for Voksenhandicap

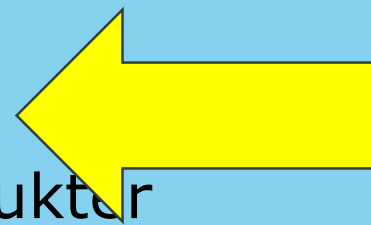
- Fra fællessager til fast sagsstamme: Borger har samme rådgiver hver gang.
- Kursusforløb: Specialeuddannelse på det specialiserede voksenområde
- VUM 2.0 (Voksenudredningsmetoden)
- Fælles Faglige Begreber





# Indhold

- Historik
- De 6 anbefalinger
- Overblik over projektet
- Anbefaling 1
- Anbefaling 2
- Anbefaling 3
- Anbefaling 4
- Anbefaling 5
- Anbefaling 6
- Afledte produkter
- Følgegruppen
- Evaluering
- Fastholdelse



# Anbefaling 6: Styrk samarbejdet om overgangen

1. Cafémøde om ændringer fra det fyldte 18. år
2. Informationsbrev om ændringer fra det fyldte 18. år
3. Sikre at alle relevante sager identificeres og kommer rettidigt på Den Gode Overgang
4. Tidligere samarbejde mellem de relevante afdelinger

## Invitation til cafémøde om overgangen fra ung til voksen

Hedensted Kommune inviterer til møde om, hvilke forandringer der sker, når unge med funktionsnedsættelser fylder 18 år – og hvad vi gør i Hedensted Kommune for at skabe en god overgang.

Mødet er for både forældre til unge mellem 16 og 18 år med en funktionsnedsættelse, og til de unge selv, som måske har spørgsmål om hvad det vil betyde for dem at fylde 18 år.

### Tilmelding:

Tilmelding skal ske senest torsdag den 19. oktober 2023 til:

[pia.baumgarten@hedensted.dk](mailto:pia.baumgarten@hedensted.dk)

I tilmeldingen skal du oplyse navn på dem du tilmelder, samt dit telefonnummer eller email-adresse (så vi kan kontakte sig, hvis der sker ændringer).

Vi holder dette møde en gang i kvartalet, så hvis du er forhindret denne gang, kan du deltage på et senere tidspunkt. Vi annoncerer på Hedensted.dk og Hedensted Kommunes Facebook side.

**Mødet foregår torsdag den 26. oktober 2023 kl 16-17 i Voksenhandicap, Vestergade 7-9, Løsning**

### Emner på mødet

- Hvordan ændrer forælder-rolle sig, når et barn fylder 18 år
- Hvordan ændrer hjælpen sig, når man fylder 18 år
- Hvad gør vi i Hedensted Kommune for at planlægge en god overgang sammen med jer



## Invitation til cafemøde på Facebook



Hedensted Kommune

2 juni · 🌐



Invitation til cafemøde om overgangen fra ung til voksen

Hedensted Kommune inviterer til orienteringsmøde om, hvilke forandringer der sker, når unge med funktionsnedsættelser fylder 18 år – og hvad vi gør i Hedensted Kommune for at skabe en god overgang.

Mødet er for både forældre til unge mellem 16 og 18 år med en funktionsnedsættelse, og til de unge selv, som måske har spørgsmål om hvad det vil betyde for dem at fylde 18 år.

Emner på mødet:

- Hvordan ændrer forælder-rollen sig, når et barn fylder 18 år
- Hvordan ændrer hjælpen sig, når man fylder 18 år
- Hvad gør vi i Hedensted Kommune for at planlægge en god overgang sammen med jer

📍 Mødet foregår torsdag den 29. juni 2023 kl. 16-17 i Voksenhandicap, Vestergade 7-9, 8723 Løsning

👉 Tilmelding:

Tilmelding skal ske senest torsdag den 22. juni 2023 til: [pia.baumgarten@hedensted.dk](mailto:pia.baumgarten@hedensted.dk)

I tilmeldingen skal du oplyse navn på dem du tilmelder, samt dit telefonnummer eller e-mail-adresse (så vi kan kontakte sig, hvis der sker ændringer).

Vi holder dette møde en gang i kvartalet, så hvis du er forhindret denne gang, kan du deltage på et senere tidspunkt. Det vil blive annonceret her på Facebook.



HEDENSTED  
KOMMUNE

# Hvad gør Hedensted Kommune for at planlægge en god overgang, sammen med jer

Cafemøde ved 15 år

Møde med rådgiver om Den Gode Overgang

Koordinering på Den Gode Overgang

Tilbage melding efter Den Gode Overgang

Individuel plan for den unges overgang til Voksenområdet

Tilbud om Råd- og vejledningsmøde

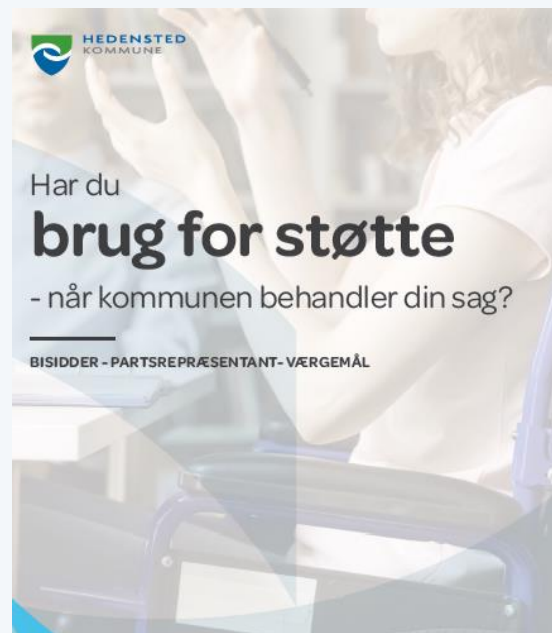
Overleveringsmøde med rådgiver og ny rådgiver fra Voksenområdet

# Indhold

- Historik
- De 6 anbefalinger
- Overblik over projektet
- Anbefaling 1
- Anbefaling 2
- Anbefaling 3
- Anbefaling 4
- Anbefaling 5
- Anbefaling 6
- Afledte produkter ←
- Følgegruppen
- Evaluering
- Fastholdelse

# Afledte produkter

1. Undervisning til nye ansatte om metoderne fra Substans
2. Kvitteringsbreve med grafik om sagsbehandlingsforløbet ved ansøgninger, klager og hjemvisninger
3. Pjece om bisidder, partsrepræsentant m.v.
4. Undervisning til de unge på Kildebjerget om overgangen og samarbejde med kommunen
5. Foredrag til personale om hvordan borgerne kan benytte Chat GPT som hjælpemiddel



## LOBPA

Tag styringen over dine hjælpere

Et spil i tre moduler for unge på 15-25 år på tværs af diagnoser og udfordringer.

### Min flok

Modulet går ud på, at deltagerne fremstiller deres hjælpere som papbrikker. Hjælpepersonerne kan være familie, ven, kontaktperson, pædagog etc. Flere styk af hver. Deltagerne laver selv papbrikkerne og printer. Derefter taler deltagerne efter tur om deres flok af hjælpere: Hvad er hjælpepersonerne gode til hver især? Hvad hjælper de mig med? Hvordan får jeg hjælp fra dem?

### Min hjælp

I dette modul anbringer deltagerne papbrikkerne med deres hjælpere på forskellige billeder. Billederne viser forskellige situationer, hvor hjælpepersonerne typisk indgår. Situationerne kan handle om praktisk hjælp, følelser, uddannelse, fritid, arbejde og fremtid. Når papbrikkerne er placeret, taler deltagerne efter tur, om hvorfor brikkerne ligger, som de gør, og hvordan det er at bruge hjælpepersonerne i de forskellige situationer.

### Ekspérimentet

Inden dette modul skal deltagerne som et eksperiment bruge mindst en af deres hjælpere på en ny måde. Det tredje modul går så ud på, at deltagerne fortæller om deres oplevelse med eksperimentet, og kigger igen på billederne med papbrikker af hjælpere.

22

## LOBPA



### I Nye læsere med kunstig intelligens

Oplæg for personale, der arbejder med unge med handicap

Dato og tid: 23. nov. kl. 14.00-15.30

Sted: Hallen på Kildebjerget, Sanatorievej 1, 7140 Stouby

Tilmelding til [pia.baumgarten@hedensted.dk](mailto:pia.baumgarten@hedensted.dk) senest den 20/11.

Kan man læse beskederne i sin e-boks, selv om det er overskue og forstå en tekst er meget svært? Og kan man skrive mails, opgaver og jobansøgninger, selv om det er at skrive og udtrykke sig i tekst er meget krævende? Ja det kan man faktisk, for man kan komme et langt stykke af vejen med hjælp af AI-robotten.

At skulle læse og skrive er ikke til at komme udenom, når man er på vej til at blive voksen og myndig, da man her har brug for at kommunikere med sin kommune og andre omkring en. Men for mange unge med diagnoser og vanskeligheder kan tekster være en barriere, der er tæt på umulig at komme over.

På denne eftermiddag viser LOBPA nogle af genvejene ind i skriftlighedens verden med kunstig intelligens. Vi går på opdagelse i ChatGPT og viser, hvordan man styrer den. Man skal gøre sig klart, hvilke informationer man giver den og omvendt også være klar over hvilke informationer, man ikke vil have, så man kan sortere dem fra, når AI-robotten ivrigt tilbyder dem.

Teknologien er ny, og vi skal lære, hvordan vi udnytter den optimalt. ChatGPT skal ses som en ivrig assisterende praktikant, og derfor er det vigtigt at vide, hvordan man styrer den. Man skal gøre sig klart, hvilke informationer man giver den og omvendt også være klar over hvilke informationer, man ikke vil have, så man kan sortere dem fra, når AI-robotten ivrigt tilbyder dem.

Oplæg og demonstration af ChatGPT som hjælpemiddel for unge på 15-25 år på tværs af diagnoser og udfordringer. Ved Vibeke Rieneck og Sigrild Stilling Netteberg – begge fra LOBPA (Landsorganisationen Borgerstyret Personlig Assistance).



HEDENSTED  
KOMMUNE

# Indhold

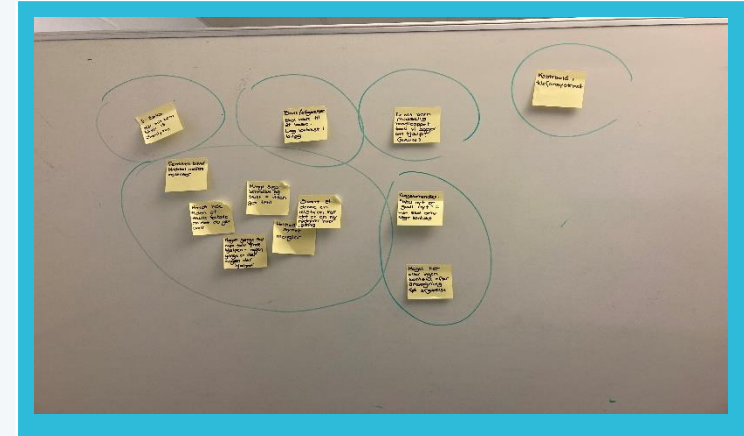
- Historik
- De 6 anbefalinger
- Overblik over projektet
- Anbefaling 1
- Anbefaling 2
- Anbefaling 3
- Anbefaling 4
- Anbefaling 5
- Anbefaling 6
- Afledte produkter
- Følgegruppen ←
- Evaluering
- Fastholdelse



# Følgegruppe

Handicaprådet

Borgere og pårørende til borgere med handicap



Med ind i ”maskinrummet”

Kvalificere arbejdet med skriftlig kommunikation

Drøftelser af oplevelser med børne- og voksenhandicap



# Indhold

- Historik
- De 6 anbefalinger
- Overblik over projektet
- Anbefaling 1
- Anbefaling 2
- Anbefaling 3
- Anbefaling 4
- Anbefaling 5
- Anbefaling 6
- Afledte produkter
- Følgegruppen
- Evaluering ←
- Fastholdelse

# Evaluering

Tilfredshedsundersøgelse 2. kvartal 2024

Samme spørgsmål som i Marselisborg undersøgelsen

Kvalificeret af Følgegruppen

Sager i Børne- og Voksenhandicap

# Indhold

- Historik
- De 6 anbefalinger
- Overblik over projektet
- Anbefaling 1
- Anbefaling 2
- Anbefaling 3
- Anbefaling 4
- Anbefaling 5
- Anbefaling 6
- Afledte produkter
- Følgegruppen
- Evaluering
- Fastholdelse ←

# Fastholdelse efter projektperioden

- Tværfagligt samarbejde om Den Gode Overgang
- Ledelse i Børne- og Voksenhandicap
- Ansvarsangivelse på arbejdsgange, skabeloner, systemer
- Understøttende funktioner



Tak for opmærksomheden !



## Status på projekt Udvikling af Handicapområdet 2022-2023

Oktober 2023