

# Status på projekt Udvikling af handicapområdet 2022-2023

## Februar 2024

### Projektets formål

Formålet med projektet har været at udvikle og implementere de 6 anbefalinger Marselisborg-rapporten kom med, for at højne kvaliteten i sagsbehandlingen samt sikre bedre dialog og samarbejde med borgere og pårørende.

### 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 2026, 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 Handicappolitikken opstillet 5 fokusområder, som undersøgelsen skal afdække.

### Undersøgelsens 5 fokusområder

- Borgerens retssikkerhed:
  - Hvorvidt varetages borgeren retssikkerhed
- Sagsbehandlingskvaliteten:
  - I hvilken grad er sagsbehandlingen individuel, helhedsorienteret, meningsfuld og sammenhængende?
  - I hvilken grad er sagsbehandlingen af høj faglig kvalitet og bygger 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

### Undersøgelsen mandede ud i 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									

Lys grå = kan ikke lade sig gøre i sagsbehandlingssystemet DUBU

Mørk grå = implementeres sammen med hhv. VUM 2.0 i Voksenhandicap og Barnets Lov i Børnehandicap

Fokus i projektet har været på dét, vi kan ændre på

#### Hvad kan vi ikke påvirke:

- Lovgivning, bekendtgørelser og vejledninger udstikker regler for hvem der kan modtage hjælp og støtte og hvem der ikke kan.
- Principafgørelser fra Ankestyrelsen præciserer hvordan vi skal handle.

#### Hvad kan vi arbejde med i projekt udvikling af handicapområdet:

- Hvordan vi møder borgere og pårørende
- Hvordan vi kommunikerer i skrift og tale
- Fokus på rådgivernes kerneopgave
- Hvordan vi tilrettelægger sagsbehandling og bevilger hjælp og støtte inden for lovens rammer
- At vi tilrettelægger samarbejdet internt, så det bliver smidigt for borgeren
- At vi udvikler hjælperedskaber til rådgivernes arbejde

#### Involvering i projektet:

I projektet er der arbejdet med en høj grad af involvering af rådgiverne. De er eksperter på sagsbehandling og samarbejde med borgere og pårørende og de skal kunne benytte værktøjerne efter de er blevet udviklet. Derfor har der været nedsat arbejdsgrupper med rådgivere til alle aktiviteter. Socialrådgivere fra både Børnehandicap og Voksenhandicap (samt Ungeenheden i nogle) har deltaget i arbejdsgrupperne.

Herudover har Følgegruppen været en aktiv samarbejdspartner, ligesom Handicaprådet har drøftet projektet.

I projektperioden har Hedensted Kommune fået mulighed for at arbejde sammen med patientforeningen LOBPA om Forløb på Kildebjerget som hjælper unge med at identificere og forstå hvem der kan hjælpe dem med hvad, så de selv kan tage (noget af) styringen i deres liv.

#### Følgegruppe

For at sikre, at projektet giver mening for borgere og pårørende har der været nedsat en følgegruppe bestående af borgere og pårørende, der er blevet inviteret med ind i "maskinrummet".

Følgegruppen har drøftet dialog og samarbejde mellem borger og kommune. De har kvalificeret arbejdet med den skriftlige kommunikation mellem borger og rådgiver

#### Produkter

Projektet har udviklet en række produkter til borgere og pårørende og en række værktøjer, som understøtter rådgivernes arbejde.

#### Borgerrettede produkter:

- Animationsfilm om sagsbehandlingsforløbet: findes på hjemmesiden både under Børnehandicap og Voksenhandicap

- Kompetenceudviklingsforløb om kommunikation, samt undervisning i metoder til nye ansatte: socialrådgivere og administrative på tværs af Social Omsorg, Børn og Familie samt Ungeenheden deltog i 3 dages kursus om kommunikation, konflikthåndtering og samarbejde.
- Kvitteringsbreve med tegning af sagsbehandlingsforløbet: Borgere og pårørende havde ikke en forståelse af hvad sagsbehandling er og hvorfor det tager den tid det tager. Derfor har vi udarbejdet en tegning som forklarer hvad der sker fra en ansøgning eller klage er indsendt til der kommer svar.
- Breve om skift af sagsbehandler: det har betydning for borger at vide hvem de kan kontakte i afdelingerne. Derfor er der nu udarbejdet breve om dette, når der sker skift pga sygdom, jobskifte m.v.
- Information om ikke visiterede tilbud
- Cafemøde for unge og deres forældre om overgangen fra barn til voksen: Unge der har kontakt til Børnehandicap eller Ungeenheden og deres forældre, modtager en invitation.
- Informationsbrev om ændringer fra det fyldte 18. år: Unge der har kontakt til Børnehandicap eller Ungeenheden og deres forældre, modtager et brev.

#### Rådgiverværktøjer:

- Tjekliste for første møde med borger, pårørende, partsrepræsentant, værge
- Arbejdsgang for meddelelse af afslag og genvurdering af afslag
- Arbejdsgang for skift af sagsbehandler
- Arbejds gange for belysning af en sag
- Fælles afgørelsesskabeloner for Børne- og Voksenhandicap
- Fælles digitalt system for Børne- og Voksenhandicap
- Systematiseret dokumentationspraksis
- Arbejdsgang som sikrer at alle relevante sager identificeres og drøftes på den gode overgang
- Arbejdsgang for tidligere samarbejde mellem relevante afdelinger

#### Fortsat implementering

Styregruppen har besluttet at følgende aktiviteter fortsætter ud over projektperioden for at understøtte det gode samarbejde.

- Undervisning i kommunikation til nye rådgivere
- Samarbejde om Den Gode Overgang fra barn til voksen
- Cafemøder for unge og forældre
- Projektets produkter tilrettes så de passer til VUM 2.0 i Voksenhandicap og til Barnets Lov i Børn og Familie

På vej:

- Borgerrettede pjecer om sagsbehandling med tegningen fra kvitteringsbrevet
- Tegning af børnesamtalen, som er i fokus i Barnets Lov

### Evaluering

Der gennemgøres en tilfredshedsundersøgelse 2. kvartal 2024. Undersøgelsen benytter samme spørgsmål som i Marselisborg undersøgelsen, så besvarelserne kan sammenlignes. Undersøgelsen er drøftet i Følgegruppen.

Ud over den kvantitative undersøgelse udføres der et fokusgruppeinterview med borgere, der gentagne gange har rettet henvendelse i forvaltningen med klage over sagsbehandling og dialog i Børnehandicap

Evalueringen præsenteres udvalgene.