

Status på projekt Udvikling af Handicapområdet 2022-2023

Februar 2024

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 Handicappolitikken opstillet 5 fokusområder, som undersøgelsen skal afdække.

Undersøgelsens 5 fokusområder

- Borgerens retssikkerhed:
 - Hvorvidt varetages borgeren retssikkerhed
- Sagsbehandlingskvalitet:
 - 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?

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

Påvirkningsfelt: Vi lægger energien i det vi kan gøre noget ved

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 udvikling af handicapområdet:

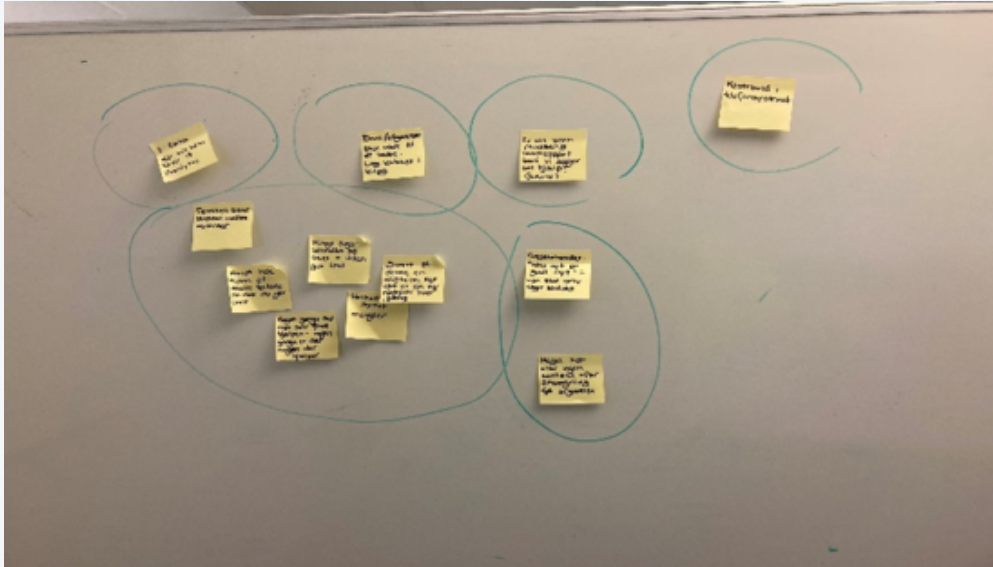
- Hvordan vi møder borgere og pårørende
- Hvordan vi kommunikerer i skrift og tale
- Fokus på rådgivernes kerneopgave
- Hvordan vi tilrettelægger sagsbehandling og bevilger hjælp og støtte inden for lovens rammer
- At vi tilrettelægger samarbejdet internt, så det bliver smidigt for borgeren
- At vi udvikler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

Projektet:



- Arbejdsgrupper med høj involvering af rådgiverne
- Følgegruppe bestående af borgere og pårørende
- Drøftelser med Handicaprådet
- Samarbejde med LOBPA (patientforening)
- Samarbejde med myndighedsafdelingerne på tværs af Læring, Social Omsorg og Beskæftigelse

Følgegruppe



- Borgere og pårørende blev 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

Borgerrettede

- Animationsfilm om sagsbehandlingsforløbet
- Kompetenceudviklingsforløb om kommunikation
- Kvitteringsbreve med tegning af sagsbehandlingsforløbet
- Breve om skift af sagsbehandler
- Information om tilbud der ikke kræver visitation på hjemmesiden
- Cafemøde for unge og deres forældre om overgangen fra barn til voksen
- Informationsbrev om ændringer fra det fyldte 18. år

Rådgiverværktøjer

- Tjekliste for første møder med borger m.v.
- Arbejdsgang for meddelelse af afslag og genvurdering af afslag
- Arbejdsgang for skift af sagsbehandler
- Arbejdsgange 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

Eksempel: tegning af sagsbehandling



Tegningen viser de 5 trin i sagsbehandlingen under overskriften "sådan behandler vi din ansøgning eller klage".

1. Ansøgning modtages
2. Rådgiver indhenter nødvendige oplysninger
3. Sagsbehandling
4. Partshøring
5. Afgørelse

Fortsat implementering

- Undervisning i kommunikation til nye rådgivere
- Samarbejde om Den Gode Overgang fra barn til voksen
- Cafemøder for unge og forældre

På vej:

- Borgerrettede pjecer om sagsbehandling med tegningen fra kvitteringsbrevet
- Tegning af børnesamtalen
- Forløb på Kildebjergget 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.

Evaluering

Tilfredshedsundersøgelse 2. kvartal 2024

- Samme spørgsmål som i Marselisborg undersøgelsen (bilag)
- Kvalificeret af Følgegruppen

Fokusgruppe med borgere, der gentagne gange har rettet henvendelse i forvaltningen med klage over sagsbehandling og dialog i Børnehandicap