

UDVIKLINGSPLAN, JULI 2021

# Udvikling af handicapområdet i Hedensted Kommune



## Baggrund for udviklingsplanen

I forbindelse med byrådets beslutning den 24. juni 2020 om at gennemføre en ekstern undersøgelse af sagsbehandlingen på handicapområdet blev der nedsat en styregruppe, som indhentede tilbud.

Marselisborg Consulting blev udvalgt til at udarbejde undersøgelsen.

Den 3. maj 2021 præsenterede Marselisborg Consulting "Undersøgelse og udvikling af handicapområdet i Hedensted Kommune" af 14. april 2021 for byrådet.



Marselisborg Consultings  
rapport, af 14. juni 2021

Document

Undersøgelsen indeholdte 6 anbefalinger til forbedring af sagsbehandlingen.

Styregruppen gav den 17. april 2021 administrationen mandat til at designe en udviklingsplan på baggrund af undersøgelsen.

For at kvalificere og sikre medarbejderinddragelse i udviklingsplanen blev der afholdt 2 workshops á 3 timers varighed, hvor der endvidere deltog repræsentanter fra ledelsen.

### Undersøgelsens **anbefalinger** på tværs af både børne- og voksenområdet

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 i forløb på tværs af ydelser
6. Styrk samarbejdet om overgangen



# Læsevejledning

Denne udviklingsplan præsenterer konkrete forslag til aktiviteter, baseret på de 6 anbefalinger fra Marselisborg Consulting.




Udviklingsplanen er opbygget på den måde, at hver anbefaling behandles for sig: Først præsenteres den enkelte anbefaling og dernæst anføres de konkrete forslag til aktiviteter.

Ved hver aktivitet er det anført, hvordan vi vil måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer ud fra et borger- og pårørendeperspektiv. Derudover forventes det, at alle aktiviteterne i øvrigt vil bidrage til at forbedre medarbejdernes arbejdsmiljø.

Det anbefales at læse hele undersøgelsen forud for denne udviklingsplan.

Til sidst i udviklingsplanen fremgår forslag til en visuel tidsplan for igangsættelse af de konkrete forslag til aktiviteter. Denne forudsætter, at der ansættes en projektleder.

## Indholdsfortegnelse

	<b>Anbefaling 1</b> Større gennemsigtighed i sagsbehandlingsprocessen	side 4-7
	<b>Anbefaling 2</b> Styrket kommunikation med borgere og pårørende	side 8-14
	<b>Anbefaling 3</b> Færre og bedre sagsbehandlerskift	side 15-19
	<b>Anbefaling 4</b> Systematiseret og forenklet administrationsgrundlag	side 20-25
	<b>Anbefaling 5</b> Sammenhæng i forløb på tværs af ydelser	side 26-28
	<b>Anbefaling 6</b> Styrket overgang fra barn til voksen	side 29-34
	<b>Bilag</b> Tidsplan Investeringsoversigt	side 35-39

## **Anbefaling 1**

Større gennemsigtighed i  
sagsbehandlingsprocessen





# Større gennemsigtighed i sagsbehandlingsprocessen

## Marselisborgs anbefaling:

- ”Udarbejd en skriftlig og visuel understøttet information om sagsbehandlingsprocessen, hvori det oplyses:
  - hvilke sagsbehandlingstrin processen består af,
  - hvornår hvem typisk involveres,
  - hvornår og hvordan borgeren/pårørende inddrages,
  - hvilken information, der indhentes, og hvordan informationen anvendes i sagsbehandlingen,
  - hvilke forhold og hensyn, sagsbehandleren forholder sig til i sin afgørelse,
  - hvornår borger/pårørende kan forvente at høre fra sagsbehandler igen.
- Suppler gerne, hvor muligt eller som alternativ, med en mundtlig formidling om den forventede sagsbehandlingsproces”.

## Aktiviteter der igangsættes med henblik på at imødekomme anbefalingen

1. To borgerrettede pjecer og en animationsfilm om sagsbehandlingsforløbet
2. Tjekliste for første møde med borger/partsrepræsentant/værge/pårørende

De enkelte aktiviteter udfoldes på de næste sider



## Aktivitet 1 To borgerrettede pjecer og en animationsfilm om sagsbehandlingsforløbet

### Hvad gør vi konkret?

Udarbejdelse af to borgerrettede pjecer, som beskriver sagsbehandlingsforløbet fra et borgerperspektiv herunder de snitflader, der kan være mellem børne- og voksenhandicap.

Der skal udarbejdes to pjecer:

1. en pjecce om sagsbehandlingsforløbet for børnehandicap og
2. en pjecce om sagsbehandlingsforløbet for voksenhandicap.

Pjecerne skal indeholde en visuel beskrivelse på paragrafniveau over de forskellige faser, der er i et sagsbehandlingsforløb.

Udarbejdelse af en animationsfilm, som beskriver sagsbehandlingsforløbet fra et borgerperspektiv. Inspiration kan findes på [dukh.dk](http://dukh.dk)

### Hvad forventer vi at opnå?

Det forventes, at borgere og pårørende får en større indsigt og dermed større forståelse for sagsbehandlingsforløbet, da aktiviteten giver mulighed for, at få informationer på flere forskellige måder.

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Der skal nedsættes en arbejdsgruppe på tværs af hhv. børne- og voksenhandicap bestående af leder- og medarbejderrepræsentanter, som skal designe layoutet af pjecerne.

Endvidere skal der nedsættes en arbejdsgruppe i hhv. børne- og voksenhandicap, som skal beskrive indholdet af sagsbehandlingsforløbet for hhv. børne- og voksenhandicap.

### Hvad er slutproduktet?

- To pjecer, der ligger tilgængelig på de relevante platforme på Hedensted Kommunes hjemmeside samt i fysisk form til udlevering til borger og pårørende.
- En animationsfilm, der ligger tilgængelig på de relevante platforme på Hedensted Kommunes hjemmeside

### Hvilke ressourcer kræver det?

Personaleressourcer og inddragelse af grafisk afdeling.

### Tidsplan

Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

Ny / løbende borgertilfredshedsundersøgelse i 2023.



## Aktivitet 2 Tjekliste for første møde med borger/partsrepræsentant/værge/pårørende

### Hvad gør vi konkret?

Udarbejdelse af en tjekliste for sagsbehandlere til brug ved første møde.

Tjeklisten skal f.eks. indeholde:

- Udlevering af pjece (jf. anbefaling 1, aktivitet 1) og en kort mundtlig gennemgang af sagsbehandlingsforløbet.
- Forventningsafstemning (afstemme forventninger for samarbejdet).
- Information om de forskellige mødeformer f.eks. i eget hjem, afdelingerne eller ved samarbejdspartnere, afhængig af formålet med mødet og deltagere.
- Generel rådgivning og vejledning, f.eks. om borgeren også har behov for andre indsatser / støtte end den ansøgte.
- Orientering om kontaktinformation på de forskellige afdelinger (f.eks. i form af et kontaktkort), hvis det vurderes, at borgeren har behov for andre indsatser / støtte end den ansøgte.
- Identificering af hvilke afdelinger borgeren/familien er i kontakt med, for at skabe sammenhæng og koordinering i forløbene.
- Opsamling på aftaler og feedback på mødeafviklingen.
  - Der kan, i særlige tilfælde, sendes et kort aftalereferat, f.eks. hvis borgeren har en betydelig nedsat kognitiv funktionsniveau.

### Hvad forventer vi at opnå?

At borgeren bliver mødt med en fast systematik ved opstart af et sagsbehandlingsforløb. Det forventes endvidere, at borgeren får en større indsigt og dermed oplever en større tillid til, at en henvendelse bliver behandlet sagligt, grundigt og i overensstemmelse med lovgivningen.

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Der skal nedsættes en arbejdsgruppe på tværs af hhv. børne- og voksenhandicap.

### Hvad er slutproduktet?

Tjekliste til sagsbehandlerne.

### Hvilke ressourcer kræver det?

Personaleressourcer.

### Tidsplan

Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

Ny / løbende borgertilfredshedsundersøgelse i 2023.

## **Anbefaling 2a**

Styrk kommunikationen med borgere/pårørende







# Styrk kommunikationen med borgere/pårørende

## Marselisborgs anbefaling:

- ”Definer og beskriv en fælles metodisk tilgang til den borger- og pårørenderettede kommunikation. Der bør særligt være fokus på at styrke kommunikationen med og relationen til borgere og pårørende, der får afslag på ydelser.
- Iværksæt et udviklingsforløb, der kan styrke både medarbejdere og lederes metodiske tilgang til relationsarbejde og kommunikation.
  - Forløbet bør fokuserer på proaktiv og konfliktnedtrappende kommunikation, redskaber/metoder til forventningsafstemning og inddragelse af borger/pårørende i sagsbehandlingsprocessen, håndtering af utilfredshed og borgeres/pårørendes oplevelse af uretfærdighed.
  - Kompetencerne bør stimuleres ved fælles træning, kollegial sparring og løbende brush-up kurser for nye medarbejdere. Endelig skal der være fokus på, hvordan en intensiveret borgerkommunikation kan realiseres under hensyntagen til et godt psykisk arbejdsmiljø for medarbejderne.
- Der kan hentes inspiration fra velafprøvede modeller som Styrket Borgerkontakt, Bedre borgerinddragelse, Tryk/Træk-kommunikation og erfaringer fra Socialstyrelsens KIFA-projekt (Kvalificering af indsatsen over for familier med børn med handicap)”.

## Aktivitet der igangsættes med henblik på at imødekomme anbefalingen

1. Kompetenceudviklingsforløb for sagsbehandlere, der kommunikerer med borgere/pårørende

Denne aktivitet udfoldes på næste side



# Aktivitet 1 Kompetenceudviklingsforløb for sagsbehandlere, der kommunikerer med borgere/pårørende

## Hvad gør vi konkret?

Gennemførelse af et eksternt kompetenceudviklingsforløb for sagsbehandlere. Forløbet skal give sagsbehandlerne metodiske værktøjer til, at styrke den gode kommunikation med / relation til borgeren, herunder at tage den svære samtale med borgeren. Forløbet skal indeholde:

- Undervisning
- Praksislæring / trænings-loops
- Kollegial og ledelsesmæssig sparring

[Styrket borgerkontakt](#), Tryk / Træk-kommunikation og [KIFA](#) projekt kan eventuelt tænkes ind i forløbet / være inspiration.

## Hvad forventer vi at opnå?

- Borgeren oplever sig inddraget og forstået i højere grad.
- Færre klager over sagsbehandlingen.
- Færre ønsker om sagsbehandlerskifte.

## Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Der skal nedsættes en arbejdsgruppe på tværs af hhv. børne- og voksenhandicap bestående af leder- og medarbejderrepræsentanter. Gruppen skal tage stilling til, om forløbet skal være tværgående eller hver afdeling for sig.

Endvidere skal arbejdsgruppen udarbejde en kravsspecifikation.

## Hvad er slutproduktet?

Fælles tilgang til hvordan sagsbehandlere kommunikerer og arbejder med relationen til borgeren og de pårørende, således disse føler sig inddraget og forstået i højere grad.

## Hvilke ressourcer kræver det?

- Personaleressourcer:
  - 45 medarbejdere fra Velfærdsrådgivningen
  - 35 medarbejdere fra Børn & Familier
  - 20 medarbejdere fra Ungeenheden
- Økonomi til eksternt underviser:
  - Mulighed A: Diplommodul ved VIA University College, bestående af 6 undervisningsdage med afsluttende eksamen (kr. 12.000 pr. medarbejder)
  - Mulighed B: 4-dages internt kursusforløb for sagsbehandlere, der kommunikere med borger/pårørende (kr. 300.000 i alt).

## Tidsplan

Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag. Der er behov for løbende genbesøg af praksis.

## Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

Ny / løbende borgertilfredshedsundersøgelse i 2023.

## **Anbefaling 2b**

Styrk kommunikationen med borgere/pårørende





## Styrk kommunikationen med borgere/pårørende

### Marselisborgs anbefaling:

- ”Styrk den systematiske borgerinddragelse og borgerkommunikation ved at indtænke den i relevante arbejdsgangs- og procedurebeskrivelse. Det kan fx gøres:
  - i relation til klagesager. Her findes der allerede i dag arbejdsgangsbeskrivelser for håndtering af klager, men der er ingen vejledning om, hvordan man som medarbejder hensigtsmæssigt/konfliktnedtrappende kan kommunikere med borgeren om klagen/utilfredsheden.
  - i relation til afgørelser, som er til borgerens ugunst, og hvor borgeren forventelig vil være utilfreds. Her kan evt. klage/utilfredshed forebygges ved behørig forudgående kommunikation.
- Undgå så vidt muligt at sende afgørelser, som kan afstedkomme borgerhenvendelser, op til en weekend, hvor borgeren vil være afskåret fra at stille spørgsmål og få yderligere afklaring
- Overvej altid, om afslaget eller en anden afgørelse, som er til borgerens ugunst, kan formidles telefonisk før den skriftlige afgørelse sendes. En opringning vil i mange situationer blive oplevet som ”god service” i en ellers dårlig situation”.

### Aktiviteter der igangsættes med henblik på at imødekomme anbefalingen

1. Arbejdsgang for hhv. børne- og voksenhandicap for meddelelse af afslag
2. Arbejdsgang for hhv. børne- og voksenhandicap for genvurdering af afslag

De enkelte aktiviteter udfoldes på de næste sider



## Aktivitet 1 Arbejdsgang for hhv. børne- og voksenhandicap for meddelelse af afslag

### Hvad gør vi konkret?

Etablering af en ny arbejdsgang for meddelelse af helt eller delvist afslag:

- Afslag skal først meddeles mundtligt til borgeren, inden det sendes skriftligt.
- Så vidt muligt sendes afslag ikke op til en weekend, hvor borgeren vil være afskåret fra at stille spørgsmål og få yderligere afklaring.

Arbejdsgangen skal indeholde vejledning om, hvordan sagsbehandleren hensigtsmæssigt / konfliktnedtrappende kan kommunikere med borgeren om afslaget. [www.styrketborgerkontakt.dk](http://www.styrketborgerkontakt.dk) kan være inspiration.

Den nye arbejdsgang skrives ind i eksisterende arbejdsgangsbeskrivelser.

### Hvad forventer vi at opnå?

- Borgeren oplever sig inddraget og forstået i højere grad.
- Øger borgerens tillid til Hedensted Kommunes sagsbehandling.
- Færre klager over sagsbehandlingen.
- Færre klager over afgørelsens resultat.

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Der skal nedsættes en arbejdsgruppe på tværs af hhv. børne- og voksenhandicap bestående af leder- og medarbejderrepræsentanter, der skal formulere den nye arbejdsgang.

De relevante ledere skal træffe beslutning om implementering af den nye arbejdsgang.

### Hvad er slutproduktet?

Reviderede arbejdsgangsbeskrivelser, der indeholder ny arbejdsgang for meddelelse af afslag.

### Hvilke ressourcer kræver det?

Personaleressourcer.

### Tidsplan

Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

- Ny / løbende borgertilfredshedsundersøgelse i 2023.
- Statistik over hvor mange afslag, der påklages.



## Aktivitet 2 Arbejdsgang for hhv. børne- og voksenhandicap for genvurdering af afslag

### Hvad gør vi konkret?

Etablering af en ny arbejdsgang for genvurdering af sagen i forbindelse med klage:

- Sagsbehandleren skal have en mundtlig dialog med klageren, hvis medarbejder vil fastholde afslaget.

Arbejdsgangen skal indeholde vejledning om, hvordan sagsbehandleren hensigtsmæssigt / konfliktnedtrappende kan kommunikere med klageren om afslaget. [www.styrketborgerkontakt.dk](http://www.styrketborgerkontakt.dk) kan være inspiration.

Den nye arbejdsgang skrives ind i eksisterende arbejdsgangsbeskrivelser.

### Hvad forventer vi at opnå?

- Klageren oplever sig inddraget og forstået i højere grad.
- Øger borgerens tillid til Hedensted Kommunes sagsbehandling.
- Bedre arbejdsmiljø for medarbejderne

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Der skal nedsættes en arbejdsgruppe på tværs af hhv. børne- og voksenhandicap bestående af leder- og medarbejderrepræsentanter, der skal formulere den nye arbejdsgang.

De relevante ledere skal træffe beslutning om implementering af den nye arbejdsgang.

### Hvad er slutproduktet?

Reviderede arbejdsgangsbeskrivelser der indeholder ny arbejdsgang for genvurdering af afslag.

### Hvilke ressourcer kræver det?

Personaleressourcer.

### Tidsplan

Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

- Ny / løbende borgertilfredshedsundersøgelse i 2023.
- Statistik over om klagen tilbagekaldes helt eller delvist efter den mundtlige dialog med sagsbehandleren.

## **Anbefaling 3**

Systematiser overlevering ved  
sagsbehandlerskift





## Systematiser overlevering ved sagsbehandlerskift

### Marselisborgs anbefaling:

- ”Hedensted Kommune bør forebygge sygdom og styrke fastholdelse medarbejdere for at minimere uønskede sagsbehandlerskift.
- For at sikre gode sagsbehandlerskift bør de to afdelinger udarbejde klare procedurer for overlevering af sager. Disse på skelne mellem planlagte og uplanlagte sagsbehandlerskift.
  - Det handler om, hvilken viden skal overleveres, hvor denne viden ligger (fælles drev/IT-systemer), opmærksomhedspunkter ift. hvis sagsbehandlingen afviger fra arbejdsgangsbeskrivelsen af sagsbehandlingsprocessen, hvordan og hvornår den nye sagsbehandler kontakter borger med henblik på at informere om sagsbehandlerskift.
  - Ved uplanlagte skift kan der med fordel udskrives en oversigt over samtlige sager i en sagsstamme fra sagsbehandlingssystemet med lister indeholdende de vigtigste oplysninger (foranstaltninger, næste opfølgning m.v.).
  - Ved planlagt skift kan overdragelse af en sag eller sagsstamme med fordel ske på et overdragelsesmøde, hvor den afgivende sagsbehandler redegør for de væsentligste elementer i hver sag”.

### Aktiviteter der igangsættes med henblik på at imødekomme anbefalingen

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

De enkelte aktiviteter udfoldes på de næste sider





## Aktivitet 1 Elektronisk stamkort på alle sager i børnehandicap

### Hvad gør vi konkret?

Udvikling af et elektronisk stamkort på alle sager i børnehandicap.

- Det skal undersøges om der er et modul i DUBU eller der kan udvikles ét, som kan fungere som stamkort.
- Der skal ske en løbende opdatering ved ændringer i barnets situation.

Stamkortet skal indeholde:

- Forældre, søskende og bopælssammensætning
- Daginstitution / skole
- Diagnoser
- Ressourcepersoner / primære samarbejdspartnere
- Igangværende ansøgninger
- Igangværende indsatser / ydelser

### Hvad forventer vi at opnå?

At borgeren ved sagsbehandlerskift oplever:

- en bedre sammenhæng i indsatsen,
- at der ikke er videnstab og
- at fremdrift sagsbehandlingsforløbet kan fastholdes.

En systematisk overlevering ved både planlagt og uplanlagt sagsbehandlerskifte.

Modtagende sagsbehandler får et basalt indblik i de vigtigste informationer om barnet. Eventuelt sker der også en supplerende mundtlig overlevering fra afgivende sagsbehandler.

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Der skal nedsættes en arbejdsgruppe. Eventuelt en opgave for medlemmer af DUBU superbrugergruppen fra børnehandicap.

### Hvad er slutproduktet?

Et elektrisk stamkort / modul i DUBU, der hjælper sagsbehandlerne med overblik over de vigtigste oplysninger i sagerne.

### Hvilke ressourcer kræver det?

- Personaleressourcer.
- Eventuelt tilkøb i DUBU / udviklingsønske

### Tidsplan

Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

- Ny / løbende borgertilfredshedsundersøgelse i 2023.
- Løbende evaluering, evt. på gruppemøder – hvordan fungerer kortet, skal der udvikles push beskeder som reminder eller lignende?



## Aktivitet 2 Systematik i DUBU for børnehandicap

### Hvad gør vi konkret?

Udarbejdelse af en liste over navngivning af aktiviteter i DUBU, således samme aktiviteter navngives på samme måde.

- Der skal udvikles en systematik i DUBU herunder passende og relevant journalisering.
- Det skal defineres hvilke informationer, der hører under hvilke aktiviteter. Dette kobles til introprogram og oplæring i DUBU til nye medarbejdere.

### Hvad forventer vi at opnå?

- At borgeren oplever en bedre sammenhæng i indsatsen og at der ikke er videnstab.
- Ensretning af aktiviteter i DUBU, således samme aktiviteter navngives på samme måde.
- Systematisk overlevering ved sagsbehandlerskifte.
- Bedre overblik for medarbejderne.
- Lettere for medarbejderne at finde relevante oplysninger i sagerne.

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Der skal nedsættes en arbejdsgruppe bestående af faglig koordinator fra børnehandicap, medarbejdere fra DUBU superbrugergruppen og (fra børnehandicap) og teamleder fra børnehandicap.

### Hvad er slutproduktet?

En liste over navngivning af aktiviteter i DUBU.

### Hvilke ressourcer kræver det?

Personaleressourcer.

### Tidsplan

- Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.
- Der er behov for løbende genbesøg af praksis.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

Ny / løbende borgertilfredshedsundersøgelse i 2023.



## Aktivitet 3 Kvalitetssikring ved uplanlagt skift af sagsbehandler

### Hvad gør vi konkret?

Udarbejdelse af en arbejdsgangsbeskrivelse for kontakt til borgeren ved uplanlagt skift af sagsbehandler.

Det skal defineres hvem, der har ansvaret for orientering og form ( e-boks, telefonopkald), f.eks. om det er teamleder / afdelingsleder eller modtagende sagsbehandler, som orienterer borgeren, partsrepræsentant og værge.

### Hvad forventer vi at opnå?

Borgeren får lettere ved at komme i kontakt med rette sagsbehandler ved uplanlagt skift.

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Der skal nedsættes en arbejdsgruppe på tværs af hhv. børne- og voksenhandicap bestående af medarbejderrepræsentanter og teamleder / afdelingsleder.

### Hvad er slutproduktet?

Arbejdsgangsbeskrivelse, som er elektronisk tilgængelig for sagsbehandlerne på digital platform.

### Hvilke ressourcer kræver det?

Personaleressourcer.

### Tidsplan

Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

Ny / løbende borgertilfredshedsundersøgelse i 2023.

**Anbefaling 4**  
Systematiser  
administrationsgrundlag





# Systematiser administrationsgrundlag

## Marselisborgs anbefaling:

- ”Sortér ud i arbejdsgangs- og procedurebeskrivelser.
- Strukturér arbejdsgangsbeskrivelsen efter de processuelle trin i sagsbehandlingen, så det bliver let for den enkelte rådgiver at overskue og ”tjekke af”. Harmoniser i øvrigt arbejdsgangs- og procedurebeskrivelser, så de:
  - har et fælles format, fx med formål, handling (hvad, hvem og hvornår), inddragelse (hvem, hvorfor og hvornår) og tid for sagsbehandlingsaktiviteten,
  - har en visuel opsætning, der er enkel, kort og overskuelig (fjern fx paragrafbeskrivelser og henvis i stedet til lovportaler, der løbende opdateres),
  - er lettilgængelige, fx på et fælles drev, intranet eller lignende, og let kan identificeres ud fra en guidende og overskuelig mappestruktur,
  - er opdaterede, hvilket forudsætter en aftalt praksis for, hvem der opdaterer arbejdsgangene, hvordan og hvornår ,
  - og er relevante og dermed naturligt anvendes på tværs af sager og rådgivere, herunder i både i deres daglige praksis og i den faglige sparring”.

## **Aktiviteter** der igangsættes med henblik på at imødekomme anbefalingen

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

De enkelte aktiviteter udfoldes på de næste sider



## Aktivitet 1 Detaljerede arbejdsgangsbeskrivelser for belysning af en sag

### Hvad gør vi konkret?

Beskrivelse af, hvordan sagsbehandler oplyser en sag i tilstrækkeligt omfang og træffer en afgørelse, der er i overensstemmelse med oplysningsgrundlaget og lovgivningen.

### Hvad forventer vi at opnå?

- At borgeren får en afgørelse, der er
  - oplyst i tilstrækkeligt omfang og
  - i overensstemmelse med oplysningsgrundlaget og lovgivningen.
- Reducering af sagsbehandlingstiden.
- En lettelse af arbejdsgangen for sagsbehandlerne.

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Der skal nedsættes en arbejdsgruppe med repræsentanter fra hhv. børne- og voksenhandicap, der skal designe layout og skabelon for arbejdsgangsbeskrivelserne, som har en visuel opsætning, der er enkel, kort og overskuelig. Arbejdsgangsbeskrivelserne skal struktureres efter de processuelle faser / trin i sagsbehandlingen.

Endvidere skal der nedsættes arbejdsgrupper i hhv. børne- og voksenhandicap, som skal formulere indholdet i de konkrete arbejdsgangsbeskrivelser udarbejdet på hver paragraf.

### Hvad er slutproduktet?

Detaljerede arbejdsgangsbeskrivelser for belysning af en sag, udarbejdet på hver paragraf.

### Hvilke ressourcer kræver det?

- Personaleressourcer.
- Hvis man ønsker en hurtigere proces, kan der indhentes eksterne ressourcer fra et konsulentfirma.

### Tidsplan

Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

Færre klager over sagsbehandlingstiden og oplysningsgrundlaget.



## Aktivitet 2 Folder over tilbud, der ikke kræver visitation

### Hvad gør vi konkret?

Udarbejdelse af en samlet oversigt for hhv. børne- og voksenhandicap over de relevante kommunale, regionale og frivillige tilbud, der ikke kræver visitation, og som vil kunne supplere kommunens tilbud.

At borgeren oplyses om, at der findes en samlet oversigt på hjemmesiden og/eller får udleveret oversigten i fysisk form.

### Hvad forventer vi at opnå?

- At borgeren får viden om, hvordan denne selv kan være med til at styrke støtten.
- At borgeren oplyses om alle relevante tilbud.

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Der skal nedsættes en arbejdsgruppe for hhv. børne- og voksenhandicap. Hedensted Kommunes frivillighedskoordinator deltager i begge arbejdsgrupper.

### Hvad er slutproduktet?

En folder, der ligger tilgængelig på de relevante platforme på Hedensted Kommunes hjemmeside samt ligger i fysisk form til udlevering til borger og pårørende.

### Hvilke ressourcer kræver det?

- Personaleressourcer (2 medarbejdere fra børnehandicap og 2 medarbejdere fra voksenhandicap samt frivillighedskoordinator).
- Arbejdsgrupperne mødes ca. 2-4 gange.
- Inddragelse af grafisk afdeling.

### Tidsplan

Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

En borgertilfredshedsundersøgelse.



## Aktivitet 3 Fælles afgørelsesskabeloner for børne- og voksenhandicap

### Hvad gør vi konkret?

Udarbejdelse af fælles afgørelsesskabeloner på tværs af børne- og voksenhandicap.

### Hvad forventer vi at opnå?

- Samme systematik for udarbejdelse af afgørelser i børne- og voksenhandicap.
- Korte og præcise afgørelser, der er lette at forstå for borgeren og de pårørende.
- At det bliver lettere for sagsbehandlerne at træffe en afgørelse.
- Øget sammenhængskraft mellem børne- og voksenhandicap.

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Der skal nedsættes en arbejdsgruppe på tværs af hhv. børne- og voksenhandicap, bestående af: Faglig koordinator fra børnehandicap, proceskonsulent og jurist fra voksenhandicap.

### Hvad er slutproduktet?

Fælles afgørelsesskabeloner.

### Hvilke ressourcer kræver det?

Personaleressourcer og tilkøb af regelmotoren.

Ressourcetræk beskrives i idébeskrivelsen, se nedenstående Word-dokument.



Idébeskrivelse - Tilkøb af  
Regelmotor til DynamicTemplate

**WORD-DOKUMENT**

### Tidsplan

- Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.
- Der afholdes en fælles dag, hvor der undervises i brugen af dynamic templates fraser.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

Ny / løbende borgertilfredshedsundersøgelse i 2023.





## Aktivitet 4 Fælles digitalt system for børne- og voksenhandicap

### Hvad gør vi konkret?

Fælles digitalt system, som går på tværs af børne- og voksenhandicap (f.eks. Schultz og medarbejdernet), herunder en systematik for oprydning og vedligeholdelse af arbejdsgangbeskrivelser, procedurer mv.

### Hvad forventer vi at opnå?

- At sagsbehandlerne hurtigere finder deres viden.
- Ensartet sagsbehandlingsforløb.
- Regelmæssig oprydning og vedligeholdelse af arbejdsgangbeskrivelser, procedurer mv.
- Kvalitetssikring af sagsbehandlingsforløbet.

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Der skal nedsættes en arbejdsgruppe på tværs af børne- og voksenhandicap bestående af: Faglig koordinator fra børnehandicap og proceskonsulent fra voksenhandicap. Ad hoc inddrages ledelsen.

### Hvad er slutproduktet?

Fælles digitalt system, der er overskuelig og går på tværs af børne- og voksenhandicap.

### Hvilke ressourcer kræver det?

- Personaleressourcer.
- Der skal være en tovholder for hhv. børne- og voksenhandicap, der er ansvarlig for den regelmæssige oprydning og vedligeholdelse.

### Tidsplan

Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

Reduktion i klager over sagsbehandlingsforløbet.

## **Anbefaling 5**

**Styrk sammenhæng i forløb  
på tværs af ydelser**





## Styrk sammenhæng i forløb på tværs af ydelser

### Marselisborgs anbefaling:

- "Velfærdsrådgivningen og Voksenhandicap bør indgå klare aftaler for koordinerende sagsbehandlingsforløb på de mest typiske snitfladeproblematikker, så ansvaret for at finde en god løsning i højere grad påhviler de professionelle frem for borgeren .
  - I princippet handler det om at operationalisere det femte pejlemærke i Velfærdsrådgivningens principper: "Vores organisering og samarbejde må ikke være borgerens udfordring. Vi skal give borgeren koordinerede og sammenhængende forløb".

### **Aktivitet** der igangsættes med henblik på at imødekomme anbefalingen

1. Udvikling af systematiseret dokumentationspraksis for voksenhandicap

Denne aktivitet udfoldes på næste side



## Aktivitet 1 Udvikling af systematiseret dokumentationspraksis for voksenhandicap

### Hvad gør vi konkret?

Videreudvikling af den interne dokumentationspraksis og logistik, således den fælles viden, der er omkring en borger via VUM og FSIII, udnyttes i højere grad.

### Hvad forventer vi at opnå?

- Borgeren skal opleve et koordineret og sammenhængende forløb.
- Sagsbehandlerne udvikler kompetencer i koordineret sagsbehandling og at udfærdige én samlet afgørelse ved flere ansøgninger.
- Færre gentagelser i dokumentationen og i sagsoplysningsfasen.
- Reducerede svarfrister.

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Velfærdsrådgivningen forankrer udviklingsopgaven i Trio, projektet bygges op med ressourcepersoner indenfor Cura, samt med inddragelse af de forskellige funktioner og roller. Projektet faseinddeles, så det tillader udvikling, tilpasning og læring i praksis.

### Hvad er slutproduktet?

Systematiseret dokumentationspraksis for Velfærdsrådgivningen.

### Hvilke ressourcer kræver det?

Personaleressourcer fra Velfærdsrådgivningen.

### Tidsplan

Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

Ny / løbende borgertilfredshedsundersøgelse i 2023.

**Anbefaling 6**  
Styrk samarbejdet om  
overgangen





## Styrk samarbejdet om overgangen

### Marselisborgs anbefaling:

- ”Børnehandicap og Voksenhandicap bør i fællesskab styrke den bagvedlæggende logistik, og herunder sikre, at det aftalte realiseres, så borger ”dagsordenssættes” tids nok.
- Børnehandicap og Voksenhandicap bør i fællesskab styrke det nuværende overleveringsskema/overgangsresumé med en klar beskrivelse af, hvad det skal indeholde (bl.a. beskrivelser og vurderinger med relevans for det fremtidige perspektiv), hvornår det skal udfyldes af hvem, og hvordan det kan anvendes af modtageren.
- Børnehandicap og Voksenhandicap bør aftale, hvordan og hvornår introduktionen af ny rådgiver i Voksenhandicapafdelingen skal ske, for at sikre systematik og klarhed omkring overgangen, herunder at den unges pårørende også får dialog med ny sagsbehandler før det 18. år”.

### Aktiviteter der igangsættes med henblik på at imødekomme anbefalingen

1. Cafémøde om ændringer fra det fyldte 18. år (gives i det kvartal, hvor borgeren fylder 16 år)
2. Informationsbrev om ændringer fra det fyldte 18. år (gives ved det 16. år)
3. Sikre at alle relevante sager identificeres og kommer rettidigt på Den Gode Overgang
4. Tidligere samarbejde mellem de relevante afdelinger

De enkelte aktiviteter udfoldes på de næste sider



## Aktivitet 1 Cafémøde om ændringer fra det fyldte 18. år (gives i det kvartal, hvor borgeren fylder 16 år)

### Hvad gør vi konkret?

Udarbejdelse af en skabelon for "16 års fødselsdagsinvitation" til cafémøde, som afholdes i det kvartal, hvor borgeren fylder 16 år.

Invitationen kan indeholde følgende:

"Da du snart fylder 16 år, vil vi gerne invitere dig og dine forældre til "fødselsdag" på Sundhedshuset, lokale XX, den XX.XX.XXXX, kl. XX-XX.

Til cafémødet er der også inviteret andre unge og deres forældre. Formålet med mødet er generelt at informere dig og de andre unge om, at i får en ny sagsbehandler, og at der gælder nogle andre regler for jer, når i fylder 18 år.

Vi vedlægger et informationsbrev om de ting vi vil fortælle nærmere om".

Der afholdes cafémøder i februar, maj, august og november.

Invitationen sendes ud fire uger før cafemødet afholdes. Invitationen sendes både til borgeren og forældremyndighedsindehavere.

### Hvad forventer vi at opnå?

At borgeren og dennes forældre oplever at blive inddraget og informeret tidligere om de nye regler, når borgeren fylder 18 år, jf. informationsbrevet i aktivitet 2.

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Repræsentanter fra børne- og voksenhandicap samt ledelsesniveauet.

### Hvad er slutproduktet?

Et design/set up for cafémødet og en invitation.

### Hvilke ressourcer kræver det?

Personaleressourcer og økonomi til forplejning.

På selve cafémødet deltager én visitator, én terapeut, én socialrådgiver fra voksenhandicap og to socialrådgivere fra børnehandicap.

### Tidsplan

Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

Ny / løbende borgertilfredshedsundersøgelse i 2023.



## Aktivitet 2 Informationsbrev om ændringer fra det fyldte 18. år (gives ved det 16. år)

### Hvad gør vi konkret?

Udarbejdelse af et informationsbrev, som indeholder rådgivning og vejledning om muligheder fra det fyldte 18. år, herunder hvilke indsatser der ophører, f.eks.:

- Ophør af tabt arbejdsfortjeneste
- Ophør af forældremyndighed
- Ændring af lovgrundlag ved overgangen fra barn til voksen, herunder for beregning af merudgifter
- Behov for hjælp og støtte som følge af funktionsnedsættelse
- Uddannelse
- Beskæftigelse
- Forsørgelsesgrundlag
- Boligforhold
- Værgemål

Inspiration kan hentes ved [Socialstyrelsen](#).

Informationsbrevet sendes sammen med invitationen til cafémøde.

### Hvad forventer vi at opnå?

- At borgeren og dennes forældre har en oplevelse af, at få tidligere vejledning/begyndende kendskab til voksenområdet samt være inddraget tidligere og i højere grad i overgangsfasen.

- At borgeren og dennes forældre er klædt bedre på til at kunne tage medansvar for en god overgang ved det 18. år.

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Repræsentanter fra børne- og voksenhandicap, socialpsykiatri, UU-vejledningen og ungeenheden samt forældrerepræsentation f.eks. via handicaporganisationer.

### Hvad er slutproduktet?

Et informationsbrev.

### Hvilke ressourcer kræver det?

Personaleressourcer.

### Tidsplan

Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

Ny / løbende borgertilfredshedsundersøgelse i 2023.





## Aktivitet 3 Sikre at alle relevante sager identificeres og kommer rettidigt på Den Gode Overgang

### Hvad gør vi konkret?

- Udarbejde kriterier for hvilke sager, der skal på Den Gode Overgang.
- Udarbejde kriterier for Den *hurtige* Gode Overgang (for borgere, der får Hedensted Kommune, som handlekommune, efter det fyldte 15 ½ år)
- Afdække om nuværende fagsystemer (DUBU, FACIT eller CURA), kan generere en push-besked, når borgeren bliver 15 ½ år, men henblik på stillingstagen til om sagen skal på Den Gode Overgang.
- Det skal indarbejdes af arbejdsgangsbeskrivelsen, at det er afgivende afdeling, der skal handle på push-besked.
- Sikre at alle relevante medarbejdere i alle relevante afdelinger har kendskab til folderen "Overgang fra barn til voksen", samt arbejdsgangsbeskrivelse for Den Gode Overgang/Den *hurtige* Gode Overgang.

### Hvad forventer vi at opnå?

- At alle relevante sager identificeres, når borgeren bliver 15 ½ år.
- At alle relevante sager kommer rettidigt på Den Gode Overgang.
- At alle relevante sager kommer på Den *hurtige* Gode Overgang.

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

Repræsentanter fra børne- og voksenhandicap, psykiatri og ungeenheden.

### Hvad er slutproduktet?

- Oversigt over kriterierne for hvilke sager, der skal på hhv. Den Gode Overgang og Den *hurtige* Gode Overgang samt hvilken afdeling, der skal handle på push-besked.
- Opdatering af folderen "Overgang fra barn til voksen".
- Fagsystemer, der kan generere en push-besked, når borger bliver 15 ½ år.

### Hvilke ressourcer kræver det?

- Personaleressourcer.
- Undersøgelse af de forskellige fagsystemers muligheder, for at generere en push-besked.

### Tidsplan

Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

Nulpunktsanalyse om alle relevante sager identificeres og kommer rettidigt på Den Gode Overgang ved opstart af aktiviteten og data genbesøges efter et år.



## Aktivitet 4 Tidligere samarbejde mellem de relevante afdelinger

### Hvad gør vi konkret?

Udarbejdelse af en grafisk forløbsmodel for samarbejdet mellem de relevante afdelinger i en overgangsfase.

De relevante afdelinger kan være:

- Velfærdsrådgivningen
- Børn & Familier
- Rusmiddelcenter & Socialpsykiatri
- Ungeenheden
- UU-vejledningen

Den afdeling, der skal handle på push-besked jf. anbefaling 6, aktivitet 3, skal tage stilling til hvem de øvrige relevante afdelinger er i den konkrete sag. Og herefter indkalde til et samarbejds møde, som skal afholdes ca. et år før borgeren fylder 18 år (afklares af styregruppen).

### Hvad forventer vi at opnå?

- At borgerne oplever en bedre sammenhæng i overgangsfasen fra barn til voksen og dermed opnår en øget tillid til Hedensted Kommunes sagsbehandling.
- At sagsbehandlerne oplever en bedre sammenhæng i overgangsfasen fra barn til voksen og dermed opnår en større medarbejdertilfredshed.
- Forbedring af den relationelle kapacitet.

### Hvem skal involveres i udviklingsarbejdet og hvordan?

En lederrepræsentant og en medarbejderrepræsentant fra hver af de relevante afdelinger og inddragelse af grafisk afdeling.

### Hvad er slutproduktet?

En grafisk forløbsmodel for samarbejdet på tværs af afdelingerne.

### Hvilke ressourcer kræver det?

Personaleressourcer.

### Tidsplan

Der henvises til tidsplanen, som er vedlagt som bilag.

### Hvordan vil vi måle, at aktiviteten er i gang og har skabt de ønskede forandringer?

Ny / løbende borgertilfredshedsundersøgelse i 2023.

**Bilag**





# Tidsplan

Tidsplanen indeholder en oversigt over mulig igangsættelse af de konkrete forslag til aktiviteter samt et estimat over det forventede tidsforbrug for udvikling af aktiviteterne.

Der er anvendt følgende forkortelse i tidsplanen:

- [1] = Anbefaling 1, [2] = Anbefaling 2 osv.

Tidsplanen forudsætter, at der ansættes en projektleder.

Farvekoder	
Ressourcetræk	Mange medarbejdere
	Nogle medarbejdere
	Få medarbejdere

## 2021

Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December
									[4] Aktivitet 3: Fælles afgørelsesskabeloner		
									[2a] Aktivitet 1: Kompetenceudviklingsforløb for sagsbehandlere, der kommunikerer med borgere/pårørende		
									[3] Aktivitet 3: Kvalitetssikring ved uplanlagt skift af sagsbehandler		
									[4] Aktivitet 4: Fælles digitalt system		



2022

Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December
[4] Aktivitet 3: Fælles afgørelsesskabeloner											
[2a] Aktivitet 1: Kompetenceudviklingsforløb for sagsbehandlere, der kommunikerer med borgere/pårørende											
[4] Aktivitet 4: Fælles digitalt system											
[3] Aktivitet 1: Elektronisk stamkort på alle sager											
[3] Aktivitet 2: Systematik i DUBU											
			[2b] Aktivitet 1: Arbejdsgang for meddelelse af afslag								
			[2b] Aktivitet 2: Arbejdsgang for genvurdering af afslag								
			[6] Aktivitet 3: Sikre at alle relevante sager identificeres og kommer rettidigt på Den Gode Overgang								
			[6] Aktivitet 4: Tidligere samarbejde mellem de relevante afdelinger								
							[6] Aktivitet 1: Cafémøde				
							[6] Aktivitet 2: Informationsbrev				
								[4] Aktivitet 1: Detaljerede arbejdsgangsbeskrivelser for belysning af en sag			



## 2023

Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December
[1] Aktivitet 1: To borgerrettede pjecer og en animationsfilm om sagsbehandlingsforløbet											
[1] Aktivitet 2: Tjekliste for første møde med borger/partsrepræsentant/værge/pårørende											
			[4] Aktivitet 2: Folder over tilbud, der ikke kræver visitation								
			[5] Aktivitet 1: Udvikling og systematiseret dokumentationspraksis for voksenhandicap								



# Investeringsoversigt

## Udgifter

Beskrivelse af aktiviteter	2022	2023
<b>Anbefaling 1 / Aktivitet 1:</b> To borgerrettede pjecer og en animationsfilm om sagsbehandlingsforløbet <ul style="list-style-type: none"> <li>Udarbejdelse af pjecer og animationsfilm.</li> </ul>	-	Kr. 100.000
<b>Anbefaling 2a / Aktivitet 1:</b> Kompetenceudviklingsforløb for sagsbehandlere, der kommunikerer med borgere/pårørende <ul style="list-style-type: none"> <li>Gennemførelse af et eksternt kompetenceudviklingsforløb.</li> </ul> Medarbejdere med myndighedsansvar: <ul style="list-style-type: none"> <li>45 medarbejdere fra Velfærdsrådgivningen</li> <li>35 medarbejdere fra Børn &amp; Familier</li> <li>20 medarbejdere fra Ungeenheden</li> </ul>	Mulighed A (diplomuddannelse) Kr. 600.000 (= kr. 12.000 pr. medarbejder)  Mulighed B (internt kursusforløb) Kr. 150.000 i alt	Mulighed A (diplomuddannelse) Kr. 600.000 (= kr. 12.000 pr. medarbejder)  Mulighed B (internt kursusforløb) Kr. 150.000 i alt
<b>Anbefaling 4 / Aktivitet 3:</b> Fælles afgørelsesskabeloner for børne- og voksenhandicap <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilkøb af Regelmotor til DynamicTemplate.</li> </ul>	Engangsudgift (ekskl. moms) Kr. 29.000  Årlig udgift (ekskl. indeks) Kr. 18.540	-
Ansættelse af projektleder	Kr. 500.000	Kr. 500.000
Ny / løbende borgertilfredshedsundersøgelse i 2023	-	Kr. 150.000