

Hvorfor projektet?



Indledning



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?
- **Sagsbehandlings kvaliteten:**
 - 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?

Styregruppen for undersøgelse og plan

Projektejer: Udvalget for Social Omsorg og Udvalget for Læring

Styregruppeformand: Merete Skovgaard Jensen

Styregruppemedlemmer:

Fra Handicaprådet: Michael Bisted, Anne-Marie Madsen, Dorrit Haulrich

Fra de politiske udvalg: (foruden formanden): Lars Bro, Torsten Sonne Petersen, Birgit Jakobsen, Allan Petersen, Hanne Grangaard

Fra forvaltningen: Rene G. Nielsen, Jenny G. Bjerking, Charlotte Rottbøll Lauridsen

Udviklingsplanen



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

6 anbefalinger – 17 delprojekter

1

- 1-1: to pjecer og en animationsfilm om sagsbehandlingsforløbet
- 1-2: Tjekliste for første møde med borger

2

- 2-A1: Kompetenceudvikling
- 2-B1: Arbejdsgang for meddelelse af afslag
- 2-B2: Arbejdsgang for genvurdering af afslag

3

- 3-1: Stamkort i DUBU
- 3-2: Systematik i DUBU
- 3-3: Kvalitetssikring ved skift af sagsbehandler

4

- 4-1: Detaljerede arbejdsgangsbeskrivelser for belysning af en sag
- 4-2: Folder over tilbud der ikke kræver visitation
- 4-3: Fælles afgørelsesskabeloner
- 4-4: Fælles digitalt system

5

- 5-1: Udvikling af systematisk dokumentationspraksis i CURA

6

- 6-1: Cafemøde om ændringer ved 18 år
- 6-2: Brev om ændringer ved 18 år
- 6-3: Sikre at alle relevante sager identificeres og kommer på Den Gode Overgang
- 6-4: Tidligere samarbejde mellem afdelinger

12 igangsatte delprojekter

Kompetenceudvikling

Meddelelse af afslag

Genvurdering af afslag

Skift af sagsbehandler

Elektronisk stamkort
DUBU

Systematik i DUBU

Fælles
afgørelsesskabeloner

Fælles digitalt system

Cafe-møde Den gode
overgang

Informationsbrev Den
Gode Overgang

Identifikation af sager
til Den Gode Overgang

Tidligere samarbejde
om Den Gode
Overgang

6 anbefalinger – 17 del-projekter – 2 år

Projekt	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	mar2	apr3	maj4	jun5	jul6	aug7	sep8	okt9	nov10	dec11	
1-1 To borgerrettede pjecer og en animationsfilm om sagsbehandlingsforløbet																							
1-2 Tjekliste for første møde med borger / partsrepræsentant / værge / pårørende																							
2-A1 Kompetenceudviklingsforløb for sagsbehandlere																							
2-B1 Arbejdsgang for hhv. børne- og voksenhandicap for meddelelse af afslag																							
2-B2 Arbejdsgang for hhv. børne- og voksenhandicap for genvurdering af afslag																							
3-1 Elektronisk stamkort på alle sager i børnehandicap																							
3-2 Systematik i DUBU for børnehandicap																							
3-3 Kvalitetssikring ved uplanlagt skift af sagsbehandler																							
4-1 Detaljerede arbejdsgangsbeskrivelser for belysning af en sag																							
4-2 Folder over tilbud, der ikke kræver visitation																							
4-3 Fælles afgørelsesskabeloner for børne- og voksenhandicap																							
4-4 Fælles digitalt system for børne- og voksenhandicap																							
5-1 Udvikling af systematiseret dokumentationspraksis for voksenhandicap																							
6-1 Cafémøde om ændringer fra det fyldte 18. år																							
6-2 Informationsbrev om ændringer fra det fyldte 18. år																							
6-3 Sikre at alle relevante sager identificeres og kommer rettidigt på Den Gode Overgang																							
6-4 Tidligere samarbejde mellem de relevante afdelinger																							



Produkter, aktiviteter og deres betydning for borgerne

Overblik: Hvad bliver vi bedre til og hvad betyder det for borgerne

	1. Skab gennemsigtighed i sagsbehandlingen	2. Styrk kommunikation med borgere / pårørende	3. Systematiser overlevering af sager ved sagsbehandlerskift	4. Systematiser administrationsgrundlag	5. Styrk sammenhæng på tværs af ydelser	6. Styrk samarbejdet om overgangen
Organisationen	Fælles tilgang	Kompetenceudvikling	Fælles tilgang / fælles system	Fælles tilgang / fælles system	Bedre og tidligere samarbejde	Overblik over økonomi
Medarbejderne	Fælles systematik og værktøjer	Bedre relationer = lettere sagsbehandling	Bedre og hurtigere overblik	Fælles skabeloner = mere tid til borgeren	Lettere samarbejde med andre afdelinger	Bedre koordination og samarbejde internt og med familierne
Borgerne	Større indsigt og forståelse for sagsbehandlingsforløbet	Oplever mere og bedre kommunikation og samarbejde	Oplever bedre relationer og ikke at skulle starte forfra ved skift	Får ny viden om relevante og frivillige tilbud	Oplever et koordineret og sammenhængende forløb	Oplever bedre overgang fra barn til voksen

Inddragelse – Gennemsigtighed - Tillid



KOMMUNE



Projektorganisering, kompetenceudvikling, følgegruppen

Projektorganisation

Styregruppe:

Direktør Læring, Direktør Socialomsorg, Chef Voksenhandicap, Chef Børn og Familie, Projektleder

Projektgruppe:

Chef Voksenhandicap, Chef Børn og Familie, Afd. Leder Rådgivning Voksenhandicap, Leder Børnehandicap, Projektleder

Følgegruppe:

Rep. fra Handicaprådet, pårørende barn under 18 år, pårørende voksen over 18 år, Projektleder

Arbejdsgruppe skift af rådgiver:
Sagsbehandlere fra Børnehandicap og Voksenhandicap, Projektleder

Arbejdsgruppe afslag og genvurdering:
Sagsbehandlere fra Børnehandicap og Voksenhandicap, Projektleder

Arbejdsgruppe fælles afgørelsesskabelon m.v.:
Faglig koordinator Børn og Familie, Konsulent Velfærdsrådgivningen, sagsbehandlere fra Børn og Familie, sagsbehandlere fra Voksenhandicap

Arbejdsgruppe nyt fælles system:
Faglig koordinator Børn og Familie, Konsulent Velfærdsrådgivningen, Projektleder

Arbejdsgruppe Den Gode Overgang:
Ledere og medarbejdere fra Børnehandicap, Voksenhandicap, Ungeenheden, UU, Socialpsykiatri, Projektleder

Arbejdsgruppe kompetenceudvikling:
Ledere fra Børnehandicap, Voksenhandicap, Ungeenheden, Projektleder

Kompetenceudvikling: Det gode samarbejde

Udbyder: Substans

Myndighedsrollen

Samarbejde og relationer

Blandede hold: Børnehandicap,
Voksenhandicap, Hjælpemidler,
Visitationen, Børn- og
familieteam, Integration,
Modtagelsen, Ungeenheden,
Socialpsykiatri & Misbrug

3 workshops

Læringsaktiviteter mellem
workshops: feedback,
læringsvideoer,
træningsaktiviteter

Workshop 1: Det gode
borgermøde og kommunikation

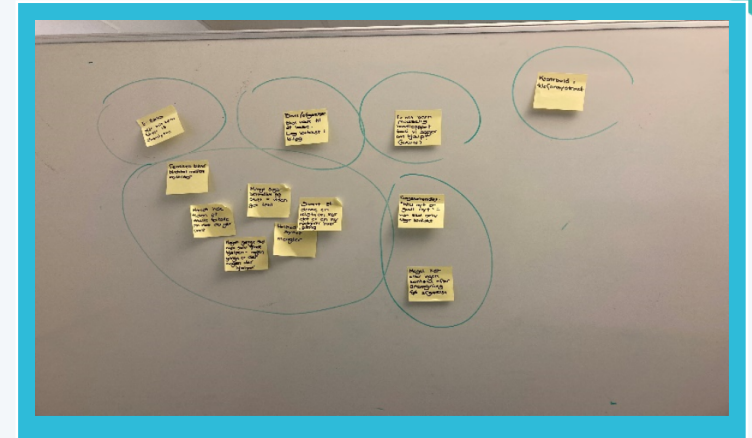
Workshop 2: Det konfliktfulde
møde og facilitering af uenighed

Workshop 3: Det professionelle
samarbejde

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

Eksempel: Kommunikation og inddragelse

Sparring på Følgegruppens møde

Ansøgning modtages

- Din ansøgning modtages
- Der oprettes en sag i Børnehandicaps journalsystem

Kvitteringsbrev sendes

- Sagsbehandler sender dette brev til jer, som beskriver ansøgningsforløbet.
- Brevet indeholder også information om GDPR.

Rådgiver indhenter nødvendige oplysninger

- Sagsbehandler indhenter samtykke fra dig til at indhente oplysninger, der er nødvendige for at behandle din ansøgning. Det kan fx være fra dig, skole, læge.
- Fortæl sagsbehandler, hvis du har oplysninger du mener, er vigtige.

Sagsbehandling

- Sagsbehandler sammenholder sagens oplysninger med gældende lovgivning og vurderer om du kan få det du søger om.

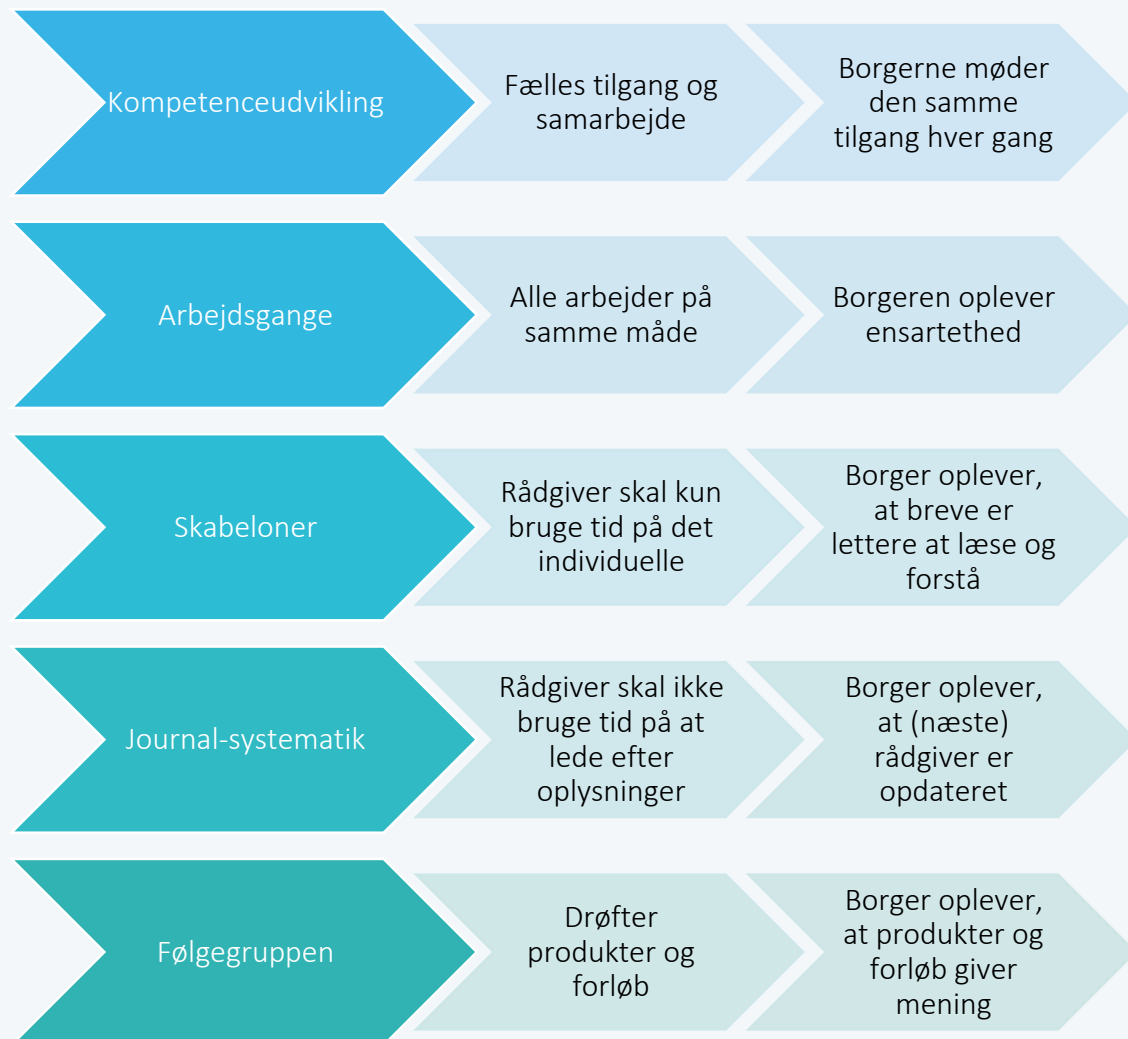
Partshøring

- Hvis sagsbehandler har fået oplysninger, som du ikke har kendskab til, og som har betydning for din ansøgning, sendes disse til dig, så du har mulighed for at komme med kommentarer.

Afgørelse

- Du modtager en afgørelse samt klagevejledning. En afgørelse kan være en bevilling, delvis bevilling eller et afslag.
- Afslag sendes så vidt muligt ikke om fredagen.
- Hvis du har digital post sendes afgørelsen til din e-boks.

Gør det en forskel for borgerne?



Forudsigelighed og genkendelighed er med til at skabe tillid til forløbet.

Hvad har vi lavet

Arbejds gange

- Intern retningslinje til betalingsevnevurdering
- Koordineringsmødet Den Gode Overgang
- Skift af rådgiver børnehandicap
- Funktionsbeskrivelse DUBU superbruger
- Funktionsbeskrivelse Mentor
- Tværfaglig Koordination

Breve

- Brev ved skift af sagsbehandler voksen
- Forældrebreve vedr. betalingsevnevurdering
- Tilbud om SEL § 11, stk. 3
- Afslutning af foranstaltning
- Afslutning af foranstaltning til samarbejdspartnere
- Afslutning af sag
- Orienteringsskrivelse fra den nye sagsbehandler
- Midlertidig – planlagt skift af sagsbehandler
- Permanent – ikke planlagt skift af sagsbehandler
- Permanent – planlagt skift af sagsbehandler
- Klagevejledning
- Invitation til opfølgingsmøde

Afgørelsesskabeloner

- Afslag § 11, stk. 3
- Afslag § 41
- Afslag § 42
- Afgørelsen § 50
- Delvis bevilling § 42
- Bevilling § 42
- Afgørelse § 52, stk. 3
- Bevilling § 41
- Delvis bevilling § 41
- Afgørelse § 52 stk. 3.2
- Afgørelse § 52, stk. 3.3
- Afgørelse § 52, stk. 3.5

Notatfraser i DUBU

- Antal: 31