

Projektbeskrivelse

Ekstern undersøgelse og udvikling af handicapområdet

Red. 12.10.2020/LØ

1. Indledning og baggrund

Hedensted Byråd vil udvikle handicapområdet. Som afsæt for udviklingen besluttede Byrådet på sit møde den 24. juni 2020 at gennemføre en ekstern undersøgelse, som skal undersøge sagsbehandlingen på handicapområdet i kommunen.

Baggrunden for undersøgelsen er borgerhenvendelser til politikere samt et ønske om at udvikle handicapområdet.

2. Formål

Undersøgelsens formål er,

- At opnå viden om, hvorvidt målene i Hedensted kommunes handicappolitik omsættes til gavn for borgerne i Hedensted Kommune
- At få anbefalinger, som forvaltningen kan omsætte i praksis til gavn for borgerne og blive bedre til at møde borgerne
- At få et konkret forslag til, hvordan anbefalingerne kan omsættes gennem udvikling

3. Mål

Undersøgelsen omfatter både børne-, unge- og voksenområdet og skal involvere de områder, der er relevante for dette fokus.

Undersøgelsen retter sig mod borgerens oplevelse af nedenstående punkter 1-6 samt en faglig, objektiv vurdering af punkterne 1, 2 og 5.

Undersøgelsen skal fokusere på følgende emner:

1. Borgernes retssikkerhed
2. Sagsbehandlingens kvalitet
3. Borgernes tilfredshed og involvering
4. Kommunikation, dialog, empati og samarbejde i mødet
5. Overgangen mellem børne- og voksenområdet
6. Evt. øvrige temaer

3. Mål

Ad. 1: Borgerens retssikkerhed

Undersøgelsen skal afdække, om borgernes retssikkerhed varetages.

Ad. 2: Sagsbehandlingens kvalitet

Jf. Handicappolitikken skal undersøgelsen afdække, i hvilken grad sagsbehandlingen er og opleves

- individuel, helhedsorienteret, meningsfuld og sammenhængende
- af høj faglig kvalitet
- at bygge på dialog, rådgivning og samarbejde

Ad. 3: Tilfredshed og involvering

Undersøgelsen skal afdække, i hvilken grad borgerne oplever generel tilfredshed og involvering.

Ad. 4: Kommunikation, dialog, empati og samarbejde

Undersøgelsen skal afdække, hvordan kommunikation og dialog opleves i mødet mellem sagsbehandler og borger/pårørende, samt i hvilken grad borger/pårørende oplever empati og samarbejde i mødet.

Ad. 5: Overgangen mellem børne- og voksenområdet

Undersøgelsen skal afdække, hvordan borger/pårørende oplever overgangen mellem børne- og voksenområdet, da denne fase af nogle borgere beskrives som udfordrende og problematisk. Desuden ønskes en faglig vurdering af praksis for overgang fra barn til voksen.

Ad. 6: Eventuelle øvrige temaer

Undersøgelsen kan omfatte flere temaer, som i forbindelse med formuleringen af spørgerammen eller i arbejdet med undersøgelsen viser sig at være relevante for at skabe et dækkende billede af handicapområdet i Hedensted Kommune.

Undersøgelsen ønskes ledsaget af anbefalinger til eventuelle forbedringer af området, udviklingsmuligheder m.v.

Parallelt med den eksterne undersøgelse, igangsættes en intern dialog om, hvilke andre parametre, der er mulige og vigtige for en samlet god sagsbehandling. Herunder hvilke kommunalpolitiske muligheder, der er for at præge den gode sagsbehandling.

Hovedpunkter for en intern drøftelse er det politiske råderum i forhold til:

- Hvilke krav er der til god sagsbehandling?
- Hvordan skabes god dialog mellem sagsbehandler og borger som en del af sagsbehandlingen?
- Hvilke krydspres af krav og forventninger arbejder sagsbehandlere under?

4. Metode

Konsulentvirksomhederne har metodefrihed til at vælge metode og udarbejde spørgeramme, der passer til formålet.

Metode, herunder spørgeramme for undersøgelsen, skal godkendes af styregruppen.

Øvrigt datamateriale

I tillæg til undersøgelsen kan der som supplement tages afsæt i en række materialer, som indikatorer for generel kvalitet i sagsbehandlingen, herunder:

- Revisionens årlige gennemgang af området
- Ankestyrelsens omgørelsesprocent i handicapsager
- Task Force med Ankestyrelsen og Socialstyrelsen
- Borgertilfredshedsundersøgelse i Social Omsorg 2018

5. Leverancer /projektets resultat

Tilbudsgiver skal levere:

1. Skriftlig rapport over undersøgelsens fund med anbefalinger
2. Forslag til hvordan anbefalingerne kan omsættes, herunder forslag til en intern udviklingsproces
3. Præsentation (fx i PowerPoint) med gennemgang

Ad. 1: Skriftlig rapport med anbefalinger

Rapporten sammenfatter undersøgelsens resultater iht. målene nævnt under punkt 3. Undersøgelsens formål er ikke en kulegravning af, hvad der er sket bagudrettet, men at få et afsæt for en fremadrettet udvikling af området.

Undersøgelsens fund ledsages af anbefalinger til eventuelle initiativer på området samt udviklingsmuligheder. Anbefalingerne skal kunne anvendes til at udvikle handicapområdet. Hvis anbefalingerne medfører et øget udgiftsniveau, skal dette påpeges.

Ad. 2: Forslag til udviklingsproces

Der ønskes et forslag til, hvordan handicapområdet i Hedensted Kommune kan omsætte anbefalingerne gennem udvikling, så undersøgelsens resultater kommer borgerne til gavn. Herunder konkret forslag til udviklingsproces, der kan løfte området og evt. skabe et "setup" som kan bidrage til en fremtidssikring af god sagsbehandling på handicapområdet.

Ad. 3: Præsentation

Konsulentfirmaet udarbejder en præsentation og præsenterer undersøgelsens resultater og anbefalinger til et præsentationsmøde med dialogisk gennemgang.

6. Projektorganisering

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

Administrativ tovholder /projektleder

- Lise Østermark

Den administrative tovholder er Hedensted Kommunes kontaktperson for de eksterne konsulentvirksomheder i projektet.

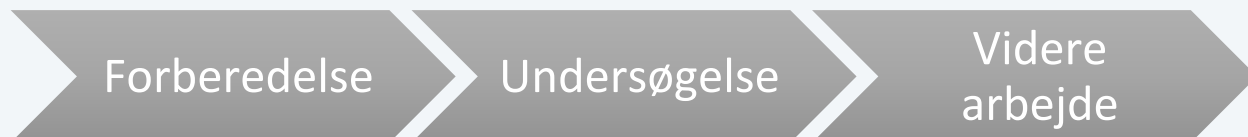
7. Budget

Der er afsat en økonomisk ramme på 200.000 kr. Beløbet finansieres mellem de to stående udvalg.

Der indhentes tilbud på leverancer for op til 200.000 kr. efter devisen: Mest mulig værdi for pengene.

8. Tidsplan

Projektet har overordnede faser:



Vejledende tidsplan for ekstern undersøgelse:

2020

24.06.20 Byrådsbeslutning
04.08.20 Kommissorium
22.09.20 Forberedende møde
12.10.20 1. styregruppemøde
13.10.20 Udbudsmateriale klart
13.10.20 Direkte kontakt til tre
13.11.20 Frist tilbudsgivning
18.11.20 2. styregruppemøde
19.11.20 Udvælgelse
25.11.20 Kontrakt underskrevet
10.12.20 3. styregruppemøde
(godkende metode m.v.)

2021

2021 Dataindsamling
2021 Forår: Præsentation resultat

(tidspunkt for præsentation og bagkant aftales nærmere, når projektets tidshorisont kendes)

Frist for tilbudsgivning samt 2. og 3. styregruppemøde ligger fast.

Projektets bagkant er fleksibel og tager udgangspunkt i tilbudsgivernes forslag til tidsplan.