

## **Organisationsanalyse af HCK**

### *Kommissorium*

Handicapindsatsen blev for år tilbage samlet fra 4 handicapcentre til ét samlet center. I årene efter blev der gennemført en organisering kendetegnet ved specialisering samt en effektivisering og kvalificering af sagsgange. Formålet var at skabe en ensartethed samt en specialiseret og effektiv sagsbehandling, herunder at tage hånd om den massive revisionskritik, der var blevet påpeget ift. sagsbehandlingen særligt på §§41 og 42 området.

De gennemførte omlægninger har på en række områder skabt resultater, men løbende kritik fra brugere og pårørende (ikke mindst den massive kritik fra forældre til handicappede børn i foråret 2013) viser, at der på en række områder bør overvejes om Handicapcenter Købehavn (HCK) har den mest hensigtsmæssige organisering ift. brugernes behov.

Der igangsættes derfor en analyse af HCK's organisering. Formålet er at sikre den mest optimale organisering for at kunne levere den bedst mulige sagsbehandling til de handicappede borgere.

Analysen skal omfatte alle HCK's brugergrupper.

### **Organisationsanalysens fokus**

Organisationsanalysen, skal bl.a. belyse fordele og ulemper ved følgende:

- Den nuværende søjleopdeling? (ex. opdelingen mellem Børnefamilieenheden, HKY og hjælpemidler)
- En organisering baseret på at samle indsatsen i tværgående team
- Den nuværende arbejdsorganisering på baggrund af Lean. Samt muligheder for at retænke brugen af Lean med brugeren i centrum
- Brug af faste sagsbehandlere. Herunder forholdet mellem overblik, specialisering og sårbarhed.
- Den nuværende model for brug af koordinerende sagsbehandlere (jf. den nye model)
- Forskellige måder at indrette borgerindgange og kanalstrategi. Hvordan skal modtagelse mv. indrettes og hvordan kommunikerer HCK bedst muligt ift. de forskellige borgeres behov. Herunder skal indtænkes forholdet mellem ønsker og behov om selvbetjening fra nogle grupper samt formidling og koordinering hos andre grupper.
- Forskellige modeller til optimering af samspillet med de øvrige forvaltninger og samarbejdsparter (ex. BUF, BIF, SUF og Regionen)

I analysen skal følgende inddrages:

- Erfaringer med forskellige organiseringsmodeller i de øvrige 6 byer.
- Kritikken fra de forskellige borgergrupper
- Servicerejserne (oplevelser af nuværende forløb fra brugerne)
- Input fra gennemførte tilfredshedsundersøgelser på HCK.

Organiseringen skal understøtte:

- Høj kvalitet i sagsbehandlingen, så borgeren får den bedst mulige rådgivning og vejledning og de ydelser de har ret til og behov for
- Helhedsorientering og koordinering af brugerens sag/sager.
- Effektive arbejdsprocesser, så borgerne får afgjort deres sager indenfor fristen, samtidig med at de oplever en god service i samarbejdet og dialogen med Handicapcentret
- Effektiv ressourceudnyttelse, så vi får mest mulig kvalitet og effekt ud af indsatsen
- Understøtte at samarbejdet er båret af en ligeværdig dialog, så begge parter er inddraget i de rigtige faglige løsninger
- Bedst mulig koordinering med øvrige forvaltninger

### **Processen for og organisering af organisationsanalysen**

Analysen igangsættes primo 2014 og afsluttes maj 2014.

Projektet organiseres som følger:

- Centerledelsen i Handicapcentret er styregruppe
- Centerrådet og MED er referencegrupper.
- Udviklingsenheden i HCK er projektsekretariat
- SOF's HR-enhed understøtter med faciliteringskompetencer – herunder ift. brugerdreven innovation
- Analysen baserer sig på en række workshops med henblik på at sikre en betydelig inddragelse af såvel brugere, medarbejdere og samarbejdspartere.

Analysen skal sikre en betydelig inddragelse af handicapcentrets brugere og have fokus på mest mulig brug af brugerdreven innovation. I analysen vil der derfor skulle gennemføres en række workshops med inddragelse af brugere og brugerorganisationer. Ligeledes skal ske en løbende inddragelse af HCK's centerråd og forældreråd.

Som led i tillidsreformen intentioner skal der tillige ske en betydelig inddragelse af medarbejderne i HCK.

Endelig skal der iværksættes tiltag til dialog med HCK's samarbejdspartere.