

## Opdateret handleplan for børnehandicapområdet – august 2013

Handleplanen er en opdatering af den tidligere handleplan af d. 13. april 2013. Den oprindelige handleplan omfattede i alt 15 tiltag for styrkelse af forældresamarbejdet, kvalitet i sagsbehandlingen og styrkelse af arbejdsmiljøet. Handicapcentret arbejder fortsat videre med tiltagene i den oprindelige handleplan. Imidlertid har dialogen med forældrene og erfaringerne med Handleplanen givet inspiration til yderligere aktiviteter, som udmøntes i de tilføjede aktiviteter 16-24. Det er aktiviteter inden for overskrifterne:

Organisationsudvikling. Handicapcentrets struktur skal understøtte den nødvendige udvikling af sammenhæng og kontinuitet i sagsbehandlingen. Det er blevet tydeligt i planlægningen af "Den koordinerende sagsbehandler", og gennem dialogen med forældrene om deres erfaringer med sagsbehandlingen. Der er behov for udvikling af organisationen i HCK, så den understøtter en sammenhængende og kontinuerlig sagsbehandling. Koordineringen kan og skal ikke ske alene ved den enkelte sagsbehandlers gode vilje, men ved en organisation, som støtter op om intentionerne. Aktiviteterne: 16 og 17.

Fortsat forældreinddragelse. Handicapcentret har holdt møder med forældrene, har læst cases med familiernes erfaringer med sagsbehandlingen og har understøttet dannelsen af et Forældreråd. Forældrenes erfaringer, analyser og idéer er fortsat en afgørende faktor for udviklingen af sagsbehandlingen, kommunikationen og organisationen. Aktiviteterne: 18-20.

Koordinering med samarbejdspartnere. Det er i den hidtidige proces blevet tydeligt, at der fortsat er brug for at styrke samarbejdet mellem Handicapcentret og kommunale samarbejdspartnere (Pædagogisk psykologisk rådgivning, Børne- og Familiecenter København) og private og regionale partnere (hospitalerne, specialskoler, specialtilbud). Samarbejdet skal give en mere sammenhængende sagsbehandling og øget viden, så man kan orientere om hinandens kvalitetsstandarder, udredningsprocesser, udredningsredskaber, om tidshorisont og samarbejdet. Aktiviteterne: 21-23.

Dokumentation. Forældrene har peget på problemer med omfattende dokumentationskrav i forbindelse med sagsbehandlingen. Det ønskes undersøgt, om man kan sænke dette krav. Aktivitet nr. 24.

Nedenfor er en opdatering af den samlede handleplan med en kort status for de hidtidige aktiviteter og en opstilling af de nye aktiviteter. Afsluttede aktiviteter er markeret med gråt og er flyttet op øverst.

## Handleplan 1: Styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet

Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
1	<b>Etablering af forældreråd</b>	<p>For at sikre en løbende og systematisk dialog med familier med handicappede børn, der er brugere af Handicapcenter København, etableres et forældreråd. Forældrerådet placeres under Centerrådet. Følgende aktiviteter planlægges:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sammen med Centerrådet udarbejdes koncept for forældreråd</li><li>• Konceptet drøftes og kvalificeres med handicaporganisationerne og forældregrupper</li><li>• Valg til forældreråd</li><li>• Igangsættelse af forældreråd</li></ul>	Inden sommerferien	Forældreråd er etableret og det første møde er afholdt.
2	<b>Temadag om udviklingen af børnehandicapområdet i regi af Centerrådet</b>	<p>Tiltaget skal sikre input til en kommende børnestrategi og konkrete idéer til den videre udvikling af området</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• I regi af Centerrådet gennemføres en temadag for handicaporganisationer, forældregrupper mv. om udvikling af børnehandicapområdet i KK</li><li>• På temadagen afdækkes og drøftes udfordringer, ønsker og handlemuligheder</li><li>• HR faciliterer temadagen</li><li>• Output fra temadagen indarbejdes i den nye strategi for børn og unge med handicap, der forventes politisk behandlet medio 2013.</li></ul>	Ultimo maj	Temadagen er afholdt d. 18. juni 2013.

## Handleplan 1: Styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet

Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
6	<b>Dialogforløb med de utilfredse forældre</b>	<p>Tiltaget skal sikre, at Handicapcentret forstår hvordan sagsbehandlingen er oplevet fra en borgers perspektiv, og at Handicapcentret får input til forbedringer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Handicapcentret gennemfører møder med forældregrupperne</li><li>• Der afholdes møde med advokat og udvalgte forældre fra forældregruppen omkring generelle udfordringer præsenteret i cases udarbejdet af forældrene.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Møder med forældregrupperne gennemføres i uge 16</li></ul>	Handicapcentret har været i dialog med forældre. Dialogen fortsætter ikke mindst i regi af Forældrerådet.
7	<b>Klager om fejl i sagsbehandlingen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Med henblik på en afdækning af forældregruppernes kritik af, at der er generelle fejl i Handicapcentrets sagsbehandling udvælges en række principielle typer af sager i samspil med det kommende forældreråd/forældregrupperne. De udvalgte principielle typer af sager underlægges efterfølgende en juridisk gennemgang af en uvildig instans</li><li>• Den konkrete udmøntning drøftes med forældrerådet/forældregrupperne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Igangsættes i maj 2013.</li></ul>	Handicapcentret har været i dialog med forældre om at udvælge cases, men Forældrerådet har besluttet at se bort fra denne mulighed og se fremad i stedet.
8	<b>Inddragelse af borgerrådgiveren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Forvaltningen tager kontakt til Borgerrådgiveren med henblik på at drøfte, hvorvidt Borgerrådgiveren kan være behjælpelig i forbindelse med det samlede projekt og dialogen med de utilfredse forældre</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Forår 2013</li></ul>	Borgerrådgiveren har deltaget i Temadag/forældremøde og har bidraget med opsamling fra dagen.

Handleplan 1: Styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
11	Henvendelse til Social- og Integrationsministeriet om §§41 og 42	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henvendelse vedr. forslag til forenkling af reglerne om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste til familier med børn med handicap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primo april 2013</li> </ul>	Brev afsendt den 3. april 2013. Der er modtaget svar.
12 (1)	Arbejdstilsynets rapport	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der fremsendes et brev til Arbejdstilsynet om rapportens kvalitet/repræsentativitet</li> <li>Dialog med Arbejdstilsynet herunder hvordan Arbejdstilsynet kan støtte med rådgivning og vejledning i et videre forløb</li> </ul>	April 2013	Brev afsendt 3.4.2013. Forvaltningen har afholdt møde med Arbejdstilsynet.
3	Flere koordinerende sagsbehandlere og udvikling af nyt koncept herfor	<p>Tiltaget skal sikre en øget koordinering og helhedsorientering ift. familierne. Ligeledes skal det sikre en styrket vejledning.</p> <p>Følgende tiltag skal iværksættes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Udarbejdelse af nyt koncept for koordinerende sagsbehandlere. Centerrådet, forældregrupperne og det kommende forældreråd inddrages heri gennem en workshop</li> <li>Igangsættelse af tiltag (inden for den nuværende budgetramme) der sikrer, at de 50 familier med størst behov for koordinering og helhedsorientering får en koordinerende sagsbehandler (fokus på familier, der har sager i flere enheder)</li> <li>Udarbejdelse af budgetforslag der sikrer at familier med behov for koordinering alle kan tilbydes en koordinerende sagsbehandler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nyt koncept på plads før sommerferien</li> <li>udvidelse af antal koordinerende sagsbehandlere igangsættes ultimo maj</li> <li>Budgetforslag fremlægges ultimo april</li> </ul>	<p>Stillinger til koordinerende sagsbehandlere er slået op.</p> <p>Sagsgange, funktionsbeskrivelser og teknologisk understøttelse af de koordinerende sagsbehandlere er ved at blive udviklet.</p>

## Handleplan 1: Styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet

Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
4	<b>Etablering af Familiehus</b>	<p>Tiltaget skal sikre en markant styrkelse af indsatsen for familier med handicappede børn ift. introduktion, vejledning, kurser mv.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Udarbejdelse af budgetforslag om etablering af et familiehus for familier med handicappede børn. Skal hente inspiration fra tilsvarende familiehuse på området for socialt udsatte familier, men skal tilpasses de specifikke udfordringer familier med handicappede børn har. Familiehuset skal have fokus på introkurser, forældrekurser, træning, faglige kurser, familiebehandling og forældre-netværk.</li><li>• Ved bevilling af midler til et Familiehus inddrages Centerrådet og forældrerådet i etableringen heraf</li></ul>	Ultimo april	Familiehuset forudsætter bevilling i 2014. Den politiske aftale indgået d. 10.6.2013 indebærer, at tiltaget bliver taget op i budgetforhandlingerne.
5	<b>Kompetenceudvikling af medarbejderne</b>	<p>Tiltaget skal sikre en kompetenceudvikling af medarbejderne ift. en bedre balance mellem socialfaglighed og jura. I forløbet vil der yderligere blive sat fokus på faglig indsigt, borgerdialog og kommunikation.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der udarbejdes et forløb, der kan gennemføres inden for den nuværende budgetramme</li><li>• Der udarbejdes et budgetforslag om et mere omfattende forløb</li><li>• De faglige organisationer inddrages i kvalificering af konceptet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Forløb igangsættes før sommerferien og kører resten af 2013</li><li>• Budgetforslag udarbejdes ultimo april</li></ul>	Planlægning er i gang sammen med HR-Udvikling og ekstern konsulent.

## Handleplan 1: Styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet

Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
9	<b>Styrket kommunikation</b>	<p>Der skal ske en styrkelse af kommunikationen til familier med et handicappet barn, så de får bedre vejledning og støtte. Følgende tiltag gennemføres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udarbejdelse af introskrivelse til alle nye familier med børn med et handicap (overblik over HCK, hvor kan man søge hjælp, nyttige links mv.)</li> <li>• Flere og mere brugervenlige vejledninger. Der gennemføres en analyse af, hvor der mangler vejledninger og hvordan de eksisterende vejledninger kan forbedres, så de i sprog og indhold matcher forældrenes situation og behov. På baggrund af analysen udarbejdes nye og forbedrede vejledninger</li> <li>• Der udarbejdes et budgetforslag, der kan sikre en yderligere styrkelse af dette arbejde</li> <li>• Etablering af borgerreferencegruppe. Der etableres en borgerreferencegruppe bestående af borgere fra Centerrådet, der kan give input til, hvordan dialogen mellem HCK og borgere kan forbedres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Budgetforslag udarbejdes ultimo april</li> <li>• Analyse igangsættes i maj</li> <li>• Etablering af borgerreferencegruppe sker i august 2013.</li> </ul>	<p>Budgetforslag er udarbejdet .</p> <p>Analyse er udarbejdet.</p> <p>Udarbejdelse af vejledninger og skrivelser er i gang.</p> <p>Referencegrupper har været inddraget.</p>
10	<b>Øget brug af borgertilfredshedsundersøgelser</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Med henblik på at sikre en løbende dialog med brugerne af handicapcentret herunder få belyst deres tilfredshed med handicapcentrets ydelser gennemføres en udvidelse af de allerede igangværende borgertilfredshedsundersøgelser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udvidet koncept skal være færdig august 2013.</li> <li>• Næste tilfredshedsundersøgelse gennemføres i efteråret 2013</li> </ul>	<p>Udviklingen af konceptet er i gang.</p> <p>Næste tilfredshedsundersøgelse er fastsat til at blive afholdt i november 2013.</p>

<b>Handleplan 2: Styrkelse af arbejdsmiljøet</b>				
<b>Nr.</b>	<b>Titel</b>	<b>Indhold</b>	<b>Tidsfrist</b>	<b>Status</b>
13 (2)	<b>Forløb med medarbejderne ift. et bedre arbejdsmiljø</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• På baggrund af Arbejdstilsynets rapport og forvaltningens trivselsundersøgelse gennemføres forløb for medarbejderne og afdelingsMED ift. et forbedret arbejdsmiljø</li> <li>• I samspil med afdelingsMED udarbejdes en samlet tids- og handleplan</li> <li>• Forvaltningens HR kører forløbet og inddrager efter behov eksterne konsulenter (ex. Arbejdsmiljø København)</li> </ul>	Afventer samlet tids- og handleplan	Handleplan er under udarbejdelse.
14 (3)	<b>Ny organisering/arbejdsgange</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der nedsættes en arbejdsgruppe, der skal se på organisering og arbejds gange på området. Gruppen bemannes med såvel ledere og medarbejdere (herunder arbejdsmiljørepræsentanterne)</li> <li>• Gruppen afdækker tillige behov for kompetenceudvikling</li> </ul>	Afventer endeligt kommissorium	Proces er i gang.
15 (4)	<b>Styrket ledelse på børneområdet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igangsættelse af et kompetenceforløb for ledelsen med fokus på personaleledelse, kommunikation og arbejdsmiljø</li> <li>• Forløbet bygger ovenpå et igangværende ledelsesfokus på leadership i handicapcentret.</li> <li>• Forvaltningens HR kører forløbet og inddrager efter behov eksterne konsulenter</li> </ul>	Igangsættes før sommerferien og kører resten af 2013.	Proces er i gang.

Opdateret handleplan: Organisationsudvikling				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
16	<b>Analyse til forberedelse af organisationstilpasninger</b>	<p>Der ønskes gennemført en grundig organisationsanalyse, som tydeliggør, hvordan organisationen bedst kan understøtte en sammenhængende sagsbehandling for familierne og samtidig fastholde en sikker drift og lovmedholdelig sagsbehandling. Organisationsændringer er omkostningsfulde, så ændringer og eventuelle nye initiativer i Handicapcentret, kan ske på et kvalificeret grundlag, hvilket en analyse kan tilvejebringe. Analysen bør foretages af eksterne konsulent for at sikre så objektiv en analyse som muligt. Konsulenterne bør også indgå i planlægning af den efterfølgende implementering. Analysen vil koste 0,7 mio. kr. og vil skulle finansieres over Budget 2014.</p> <p>Centerråd og Forældreråd skal inddrages i arbejdet med analyse og implementeringsplan.</p>	<p>Budgetønske til budgetforhandlingerne. Hvis der bevilliges finansiering skal der ligge en analyse færdig d. 1. juni 2014. og en implementeringsplan klar 1. september 2014.</p>	Budgetforslag er udfærdiget.
17	<b>Umiddelbare tiltag til koordinering</b>	<p>Der er behov for umiddelbare tiltag, der kan styrke sammenhængen mellem de forskellige enheder i Handicapcentret. Det foreløbige idekatalog, man arbejder ud fra er:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samlokalisering af enhederne Handicapkompenserende ydelser og Børne-Familieenheden</li> <li>• Tværgående arbejdsgrupper</li> <li>• Praktik på tværs i enhederne</li> <li>• Udvikling af standarderne for brugen af journaliseringssystemet CSC-Social.</li> </ul>	<p>Prioriterede aktiviteter skal være gennemført ved udgangen af 2013.</p>	Praktik og – til dels - besøg er planlagt



<b>Opdateret handleplan: Fortsat forældreinddragelse</b>				
<b>Nr.</b>	<b>Titel</b>	<b>Indhold</b>	<b>Tidsfrist</b>	<b>Status</b>
18	<b>Høring af børnehandicapstrategi</b>	Socialudvalgets strategi for børnehandicapområdet skal i høring hos forældrene. Det skal ske gennem Forældrerådet – gerne med inddragelse af flere forældre fra Forældrerådets bagland.	Senest oktober 2013	Forældrerådet er adviseret
19	<b>Læring af forældreoplevelserne</b>	HR-kontoret har gennemført 6 interview med forældre og sammenfattet dem i en generel case, som Handicapcenteret skal drage læring af, hvilket skal ske i en workshop med forældre.	Senest oktober 2013	
20	<b>Serviceprojekt</b>	Arbejdsgange, kommunikationsveje og prioriteringer mellem forskellige servicehensyn skal også være temaer for dialogen mellem forældre og Handicapcenter. Handicapcenter København vil dagsordensætte og tematisere det i forhold til Forældrerådet.	Senest oktober 2013	

<b>Opdateret handleplan: Koordinering med samarbejdspartnere</b>				
<b>Nr.</b>	<b>Titel</b>	<b>Indhold</b>	<b>Tidsfrist</b>	<b>Status</b>
21	<b>Styrket samarbejde med Børne- og Ungeforvaltningen</b>	Afholdelse af samarbejds møder for at opnå større viden om hinandens organisering og opgaver, understøtte en klar forventningsafstemning samt etablere konkrete arbejdsgange i de tilfælde, hvor vi har samarbejdsflader om børn og familier.	2. halvår 2013	Der er påbegyndt et arbejde om eksisterende udskrivningsmøder med Børne- og Ungeforvaltningen.

<b>Opdateret handleplan: Koordinering med samarbejdspartnere</b>				
<b>Nr.</b>	<b>Titel</b>	<b>Indhold</b>	<b>Tidsfrist</b>	<b>Status</b>
22	<b>Styrket samarbejde med Børne- og Familiecenter København</b>	Afholdelse af samarbejds møder for at opnå større viden om hinandens organisering og opgaver, understøtte en klar forventningsafstemning samt etablere konkrete arbejdsgange i de tilfælde, hvor vi har samarbejdsflader om børn og familier.	2. halvår 2013	Der er påbegyndt et arbejde om eksisterende udskrivningsmøder med Børne- og Ungdomsforvaltningen.
23	<b>Styrket samarbejde med Regionen</b>	Afholdelse af samarbejds møder for at opnå større viden om hinandens organisering og opgaver, understøtte en klar forventningsafstemning samt etablere konkrete arbejdsgange i de tilfælde, hvor vi har samarbejdsflader om børn og familier.	2. halvår 2013	

<b>Opdateret handleplan: Dokumentation</b>				
<b>Nr.</b>	<b>Titel</b>	<b>Indhold</b>	<b>Tidsfrist</b>	<b>Status</b>
24	<b>Mindske dokumentationskravet</b>	Forvaltningen har planer om at indlede et samarbejde med revisionsfirmaet Deloitte - eller et tilsvarende revisionsfirma, der har erfaring og viden med praksis på området - om at lave et serviceeftersyn af kravene til dokumentation i sagsbehandlingen.	2. halvår 2013	