



**Til Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale forhold**

Dato:  
17. februar 2014

Sagsnr.  
2014-0023882

**Status på børnehandicapområdet i Københavns Kommunes Socialforvaltning**

Dokumentnr.  
2014-0023882-2

Nedenfor følger opfølgende status på børnehandicapområdet i Københavns Kommunes Socialforvaltning, som Social-, Børne- og Integrationsministeriet anmodede om i mail af den 29. januar 2014. Denne status er en opfølgning på tidligere status fremsendt d. 14. juni 2013.

*Overordnet vurdering*

Det er forvaltningens opfattelse, at handleplanen er i god fremdrift, og at der er opnået en række vigtige resultater som følge heraf. Det er samtidig forvaltningens opfattelse, at det er nødvendigt at fortsætte arbejdet med handleplanen, så aktiviteterne bliver implementeret derud, hvor de får mærkbar effekt for den enkelte familie.

Som en del af implementeringen af handleplanen er det helt afgørende, at der er blevet etableret et tættere samarbejde med forældrene i regi af et forældreråd. Forældrenes engagement og kompetencer er med til at kvalificere og udvikle mange af de aktiviteter forvaltningen i øvrigt sætter i værk. På det sidste møde i Forældrerådet var der tilkendegivelser om, at det er på tide at se fremad.

*Baggrund*

Københavns Kommunes børnehandicapområde fik i begyndelsen af 2013 omfattende kritik fra forældre til børn med handicap. Forældre var kritiske overfor, hvad de oplevede som et øget dokumentationskrav, usammenhængende sagsbehandling og uhensigtsmæssig kommunikation. Samtidig udtalte Arbejdstilsynet kritik af arbejdsmiljøet i en enhed af Handicapcenter København.

Som reaktion herpå vedtog Socialudvalget i Københavns Kommune den 22. april 2013 en handleplan med en række tiltag til forbedring af service og arbejdsmiljø. Københavns Kommunes Socialforvaltning har siden implementeret og udviklet planen. De fleste af de oprindelige 15 aktiviteter er således helt eller delvist implementeret og yderligere 9 aktiviteter er siden føjet til.

Politikerne i kommunens Socialudvalg bliver jævnligt orienteret om status for handleplanen, senest d. 4. december 2013.

**Mål- og Rammekontoret  
for Voksne**

Bernstorffsgade 17  
1592 København V

Telefon  
2053 6318

E-mail  
E199@sof.kk.dk

www.kk.dk

### *Handleplanen*

Den aktuelle handleplan består af de 15 oprindelige aktiviteter plus yderligere 9 aktiviteter, der er føjet til i processen. De 24 aktiviteter er:

1. Etablering af Forældreråd
  2. Temadag
  3. Koordinerende sagsbehandlere
  4. Etablering af Familiehus
  5. Kompetenceudvikling
  6. Dialogforløb med forældre
  7. Gennemgang af sager
  8. Inddragelse af Borgerrådgiveren
  9. Styrket kommunikation
  10. Øget brug af borgertilfredshedsundersøgelser
  11. Henvendelse til Social- og integrationsministeriet
  12. Arbejdstilsynets rapport
  13. Forløb om bedre arbejdsmiljø
  14. Ny organisering / arbejdsgange
  15. Styrket ledelse på børneområdet
- 
16. Analyse til forberedelse af organisationstilpasninger
  17. Umiddelbare tiltag til koordinering
  18. Høring af børnehandicapstrategi
  19. Læring af forældreoplevelser
  20. Serviceprojekt
  21. Styrket samarbejde med Børne- og Ungeforvaltningen
  22. Styrket samarbejde med Børne- og Familiecenter København
  23. Styrket samarbejde med Regionen
  24. Mindske dokumentationskravet

De fleste af aktiviteterne finansieres inden for den eksisterende økonomiske ramme, men til to af aktiviteterne – koordinerende sagsbehandlere og Familiehus – er det politisk besluttet at tilføre særlige midler.

Socialforvaltningen gennemgår nedenfor de væsentligste resultater af Handleplanen. En systematisk gennemgang af de enkelte aktiviteter og deres status, kan findes i bilag 1.

#### *Styrket samarbejde med forældrene*

Som nævnt ovenfor er der etableret et konstruktivt samarbejde med forældrene i regi af et Forældreråd, der holdt sit første møde d. 18. juni 2013. Fokus i dialogen har udviklet sig fra primært at afdække, hvilke udfordringer, forældrene oplever i mødet med Handicapcenter København, til i højere grad at fokusere på at skabe løsninger. Forældrerådet har været involveret i alle nedenstående aktiviteter, enten direkte eller som formidler af andre forældres deltagelse i

aktiviteterne. Aktiviteter som er gennemført siden Socialforvaltningen skrev den forrige status til Ministeriet:

- Stiftende forældremøde (18. juni 2013)
- Øvrige forældrerådsmøder, hvor temaerne bl.a. har været: samarbejdet omkring skole og pasningstilbud (Børne- og Ungeforvaltningen i København deltog også til dette møde), vejledningsforpligtelsen, informationsmateriale og budget og forbrug på §§41-42.
- Borgerundersøgelse. Forældrerådet var bl.a. inddraget i forbindelse med fokusgrupper (forår og efterår 2013)
- Temamøde om dokumentation (10. oktober 2013)
- Workshop om Strategi for børn og unge med handicap og deres familier (oktober 2013)
- Temamøde om resultater fra Handicapcenter Københavns borgerundersøgelser (8. januar 2014)
- Workshops om servicerejser (8. og 15. januar 2014)
- Forældrene var inviteret til at deltage i workshops i Handicapcenter Københavns strategiuge (uge 5, 2014).

På baggrund af de to sidstnævnte aktiviteter er der ved at blive udarbejdet et idékatalog, der beskriver de udfordringer forældrene oplever i mødet med Handicapcenter København og forslag til løsninger. Idékataloget indgår i Handicapcenter Københavns strategiproces 2014.

Forældrerådet giver udtryk for, at de finder dialogen med Handicapcenter København positiv, men også, at det endelige succeskriterium er, at der opnås konkrete forbedringer i brugernes samlede oplevelse af samarbejdet. Forældrerepræsentanterne er opsatte på at bidrage konstruktivt hertil.

#### *Koordineret sagsbehandling*

Et af de tilbagevendende kritikpunkter, fra forældre til børn med handicap, har været mangel på sammenhæng og helhed i behandlingen af de mere komplicerede sager. Som svar herpå er det besluttet – og Københavns Kommunes Socialudvalg har bevilliget midler til – at arbejde med koordinerende sagsbehandlere. Målgruppen for de koordinerende sagsbehandlere er de børn / familier, der har sager i Børnefamilieenheden og en eller flere andre enheder i Handicapcenter København. I løbet af sommeren 2013 blev konceptet for de koordinerende sagsbehandlere lagt fast, og primo november 2013 blev der sendt breve ud til de 500 familier, der blev tilbudt en koordinerende sagsbehandler.

Ordningen er stadig relativ ny, men der er kommet foreløbige tilbagemeldinger på den. De koordinerende sagsbehandlere oplever

således, at familierne er glade for at få en koordinerende sagsbehandler. Familierne bruger især muligheden for at kunne henvende sig ét sted med deres spørgsmål.

Forældrerådets vurdering er, at der fortsat er familier, der er usikre på, hvad de kan bruge kontaktpersonen til, ligesom Forældrerådet er bekymret for, at den koordinerende sagsbehandler bliver et yderligere led i sagsbehandlingen. På seneste møde i Forældrerådet var der dog også tilkendegivelser af, at ordningen fungerer.

Den koordinerende sagsbehandler *er* en ny funktion i Handicapcenter København og vil i den fortsatte implementering finde den bedst mulige form.

#### *Udvikling af organisationen*

De mange kritikpunkter af ydelserne på børnehandicapområdet har givet Forvaltningen anledning til overvejelser, om den nuværende organisering af ydelser i Handicapcenter København er den rigtige. Overvejelserne er understøttet af forældres påpegning af organisatoriske barrierer for en helhedsmæssig sagsbehandling. For at foretage eventuelle ændringer på et faktisk grundlag, er det besluttet at gennemføre en organisationsanalyse i foråret 2014.

#### *Styrket kommunikation*

Forældre har kritiseret den skriftlige kommunikation for i nogle tilfælde at være svær at forstå og den mundtlige kommunikation for ikke at være holdt i en god tone. Der har været sat en række initiativer i gang for at forbedre både den skriftlige og mundtlige kommunikation.

Kvalificeringen af det skriftlige materiale er især sket gennem udvikling af en introduktionsfolder til nye forældre, forbedring af Handicapcenter Københavns hjemmeside, gennemgang og forbedring af standardbreve og udvikling af et borgerrettet nyhedsbrev. Initiativerne sker i tæt samarbejde med forældre, der giver input til ændringerne og/eller tester forslag til ændringer.

For at kvalificere den mundtlige kommunikation, har alle sagsbehandlere i Handicapcenter København gennemført et kommunikationstræningsforløb. Forløbet har bestået af 3 kursusdage samt løbende træning i borgerkommunikation og feedback. Forældrerepræsentanterne har udtrykt at der er en oplevelse af en forbedret tone, men at der fortsat er forældre, som ikke oplever tonen tilfredsstillende.

For fortsat at udvikle kommunikationen har Socialforvaltningens kommunikationsafdeling foretaget en analyse af Handicapcenter Københavns kommunikation. Konklusionerne i analysen vil være afsæt for fremadrettede indsatser.

### *Dokumentation*

Forældre har kritiseret, hvad de opfatter som for omfattende krav til dokumentation af udgifter. Socialforvaltningen har taget initiativer for at afklare, hvor vidt kravet til sandsynliggørelse kan tilpasses, så forældrene imødekommes på deres ønske om mindre dokumentation. Deloitte har således gennemført en analyse og har ikke kunne pege på muligheder. Ankestyrelsen har heller ikke kunne hjælpe. Socialforvaltningen har desuden henvendt sig til Ministeriet om muligheder for at mindske dokumentationskravet, men afventer fortsat svar på henvendelsen.

### *Bedre arbejdsmiljø*

Der er processer i gang i de to enheder, der arbejder med børnehandicap.

Den ene enhed - Handicapkompenserende ydelser vedr. børn - har på baggrund af besøg fra Arbejdstilsynet haft særligt fokus på arbejdsmiljøet, hvilket er beskrevet i deres arbejdsmiljøhandleplan. Socialforvaltningens Center for Supervision har været involveret, og forløbet er nu afsluttet med en positiv evaluering.

I den anden enhed – Børnefamilieenheden - er arbejdsmiljøet påvirket af den negative omtale af arbejdet, af stort arbejdspress og mange forandringer i arbejdsgange, opgavesæt og ledelse. Enheden er tilført flere personaleressourcer, og ledelsen har sammen med tillidsmanden og arbejdsmiljørepræsentanten igangsat en samlet plan, hvor de har fokus på deres trivsel og kerneopgaven i enheden. En nyligt afsluttet lederevaluering viser i øvrigt, at lederne i begge enheder nyder stor opbakning fra medarbejderne.

### *Fremadrettet*

Handleplanen for Børnehandicapområdet har været rammen om en række aktiviteter. Det har været en nødvendig og produktiv måde at få sat en accelereret udviklingsproces i gang på.

Udviklingsprocessen stopper imidlertid ikke, så forvaltningen overvejer nu, hvordan aktiviteterne kan integreres i det almene udviklingsarbejde, og ikke sker parallelt med andre udviklingstiltag i organisationen. Det drejer sig om udviklingstiltag som Socialudvalgets kommende strategi for børnehandicapområdet, Handicapcenter Københavns egen strategi og arbejdet med Forældrerådet.

Bilag 1: Status på Handleplan for børnehandicapområdet

Bilag 2: Kommissorium for Forældrerådet