



15. april 2013

Budgetønske: Kvalitetsforbedring på børnehandicapområdet

Baggrund

Socialforvaltningens Handicapcenter har i de senere år haft meget fokus på at overholde lovgivningen og hjemtage statsrefusion på korrekt grundlag, bl.a. i forhold til merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste til familier med børn med handicap efter servicelovens §§ 41 og 42.

Den øgede fokus på at overholde lovgivningen og hjemtage statsrefusion på korrekt grundlag har haft en stor effekt på den juridiske del af kvaliteten af afgørelserne, men har kostet på samarbejdet og dialogen med familierne.

En forældregruppe til børn med handicap i København er kommet med omfattende kritik af den samlede sagsbehandling på børneområdet på handicapcentret. Forældregruppen oplyser, at de oplever et øget dokumentationskrav, usammenhængende sagsbehandling og uhensigtsmæssig kommunikation. Samtidig har Arbejdstilsynet udtalt kritik af arbejdsmiljøet i en enhed af handicapcentret.

Socialforvaltningen har et stort ønske om at styrke om at styrke dialogen med forældrene, sikre en mere helhedsorienteret sagsbehandling samt at forbedre den socialfaglige del af myndighedsindsatsen for familier med børn med handicap. Familierne skal opleve en langt bedre faglig dialog med sagsbehandleren og i højere grad opleve, at enhederne koordinerer familiens sag i mellem sig.

Indhold

Socialforvaltningen ønsker konkret at forbedre kvaliteten på børnehandicapområdet i Københavns Kommune gennem tre initiativer, der kræver budgetønske:

1. Etablering af et familiehus for familier med et handicappet barn
2. Koordinerende sagsbehandlere.
3. Kompetenceudvikling af medarbejdere i Handicapcenter København og styrket kommunikation med borgerne.

Eksekveringsparat?

	JA / NEJ
Udvalgsbehandlet	
Kan igangsættes uden yderligere udvalgsbehandling	

Udgiften til de 3 initiativer vil udgøre:

Initiativ	I mio. kr. i 2014	I mio. kr. i 2015 og frem
Etablering af familiehus (anlæg)	1,5	0
Drift af familiehus	4,5	6,0
Koordinerende sagsbehandlere	4,0	4,0
Kompetenceudvikling og styrket kommunikation	1,6	0
I alt	11,6	10,0

Budgetønskerne er end el af en samlet handleplan på børnehandicapområdet, der fremlægges i særskilt udvalgsag.

Budgetønskets tre spor uddybes i det følgende.

1. Etablering af et familiehus for familier med et handicappet barn

Baggrund

Handicapcenter København oplever en stigning i antallet af familier, som søger støtte til løsning af vanskeligheder i familien, enten i form af forløb for forældre til børn med handicap eller for børn/unge med handicap. Generelt er efterspørgslen stor efter råd og vejledning for hele familien i forhold til at få livet til at fungere godt i en familie, hvor et eller flere af familiemedlemmerne har et handicap.

På Børnefamiliecenter København har man i de senere år arbejdet med at indføre nye metoder til at arbejde med familiernes ressourcer. Formålet i højere grad at sætte familier med udsatte børn og unge i stand til at løfte de opgaver, de faktisk har ressourcer til – kvalificeret hjælp til selvhjælp, med faglig og metodisk understøttelse. Mange familier med handicappede børn kommer i en krisesituation, fordi det er krævende at tage sig af et handicappet barn, og man er usikker på situationen. Ligeledes er der også familier med handicappede børn, der har sociale vanskeligheder. Der er derfor også grund til, at Handicapcenter København henter inspiration fra det udviklingsarbejde, som har været i gang i Børnefamiliecenter København.

Indhold

Socialforvaltningen foreslår, at det etableres et familiehus, der kan bidrage til, at den enkelte familie bliver mere selvhjulpent og får øget livskvalitet, og danne rammen om en helhedsorienteret indsats for familier med børn med handicap.

Familiehuset er tænkt som todelt, på den ene side med tilbud via lovgivningen og på den anden side et tilbud, som drives af frivillige.

Huset etableres med inspiration fra dels ressourcecentret på Ydre Nørrebro (RCYN), dels fra Familiehusene og Familierådgivningen under Børnefamiliecenter København (BFCK). Erfaringer fra Familiehusene vil formentlig kunne anvendes til etablering af støttende tilbud til børnefamilier med særlige behov herfor som følge af nedsat funktionsevne hos et eller flere børn. Samtidig har Familierådgivningen erfaringer med anonym rådgivning og samarbejde med frivillige foreninger, som kan inddrages. Endelig er RCYN interessant i forhold til stedets brede vifte af fritidstilbud, som gennemføres med frivillig arbejdskraft.

Den frivillige indsats i handicapområdet Familiehus tænkes etableret i partnerskab med en række relevante organisationer, som handicapområdet i Socialforvaltningen i dag har et tæt samarbejde med. Der skal også etableres nye partnerskaber med organisationer, som arbejder indenfor frivillighedsområdet, men ikke i dag har et etableret partnerskab med handicapområdet i København.

Familiehuset skal tilbyde:

- Introkursus til familier med et nydiagnosticeret barn
- Kurser om de enkelte handicapformer, som skal give familierne værktøjer til at hjælpe det handicappede barn i familien
- ”Brush-Up” kursus for familier
- Selvforståelseskurser for børn/unge
- Familiebehandling
- Gruppeforløb indenfor forskellige handicapgrupper/erfaringsudveksling mellem familier i samme situation
- Anonym rådgivning
- Aktiviteter drevet af frivillige organisationer, ex. pårørende grupper, forældrenetværk mv.

Målgruppe

Målgruppen for Familiehuset er familier med handicappede børn under 18 år. Familiehuset skal give støtte op om en god start for familier med et handicappet barn, skal understøtte familierne i krisesituationer og være et tilbud til familien i hverdagen, når det gode familieliv skal vedligeholdes. Familiehuset skal være et fagligt knudepunkt for samarbejdet mellem Socialforvaltningen, familierne og de handicappede børn.

Organisering

Familiehuset bliver en del af Handicapcentret, men vil ligge på en anden matrikel end Myndighedscentret.

Det er en forudsætning, at lokalerne er fuldt tilgængelige for alle typer af funktionsnedsættelser. Det bør også være lokaler, der kan imødekomme de aktiviteter, der skal foregå i huset, såsom

gruppeforløb, anonym rådgivning, cafeaftener for særlige målgrupper osv.

Effekt

Etableringen af et familiehus vil være en markant kvalitetsforbedring af Københavns Kommunes tilbud til familier med et handicappet barn.

Økonomi

Etableringen af et Familiehus vil medføre følgende udgifter:

Table 1. Serviceudgifter

1.000 kr. – 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
<i>Serviceudgifter:</i>				
- Leje af bygning (800 m2 * 1.500 kr. pr. m2)	900	1.200	1.200	1.200
- Daglig drift (rengøring, vicevært og drift)	450	600	600	600
- Omkostninger ved daglig brug af huset	525	700	700	700
- Løn og overhead til 7 fuldtidsstillinger	2.625	3.500	3.500	3.500
Serviceudgifter i alt	4.500	6.000	6.000	6.000

Table 2. Anlægsudgifter og afledte serviceudgifter

1.000 kr. – 2014 p/l	2013	2014	2015	2016	2017	*
<i>Anlæg:</i>						
- Forprojektering						*
- Xx						
Anlægsudgifter i alt		1.500				
Heraf til KEjd						
<i>Afledte serviceudgifter:</i>						
- Vedligehold og drift						
Afledte serviceudgifter i alt						

Note: *-markeringer betyder at bevillingen i 2014 eller 2013 ønskes givet som anlægsbevilling ved budgetårets start.

2. Koordinerende sagsbehandlere på området for familier med handicappede børn

Baggrund

Forældregrupper til børn med handicap i København har rejst omfattende kritik af manglende koordinering af deres sagsbehandling i Handicapcenter København. Forældregruppen har beskrevet, at de oplever usammenhængende sagsbehandling. Mange familier er tilknyttet flere af Handicapcentrets enheder – Børnefamilieenheden,

Enheden for økonomisk støtte til børn med handicap og Enheden for hjælpemidler og biler. Forældrene ønsker, at familierne får tilknyttet en koordinerende sagsbehandler, som kan sikre en indgang til Handicapcentret, en samlet koordinering af familiens sager og en mere helhedsorienteret indsats.

Indhold

De koordinerende sagsbehandlere har følgende primære funktioner:

- At koordinere familiens sag i de enkelte enheder i Handicapcentret, herunder at guide borgeren videre til rette samarbejdspartner, sørge for, at der skabes kontakt og følge op på forløbet med de relevante samarbejdspartnere.
- Efter behov at deltage i familiens møder med de enkelte dele af Handicapcentret.
- At screene familiens situation, herunder have særligt blik for sorg- og krisehåndtering.
- At yde råd og vejledning om lovgivning, organisering m.v.
- At sikre overblik over det videre sagsbehandlingsforløb sammen med borgeren, fx gennem konkrete aftaleark og hyppig kontakt, fx ugentlig status pr. mail eller telefon i de perioder, hvor der er behov for det.

Målgruppe

Målgruppen for tilbuddet er familier med en sag i Børne- og familieenheden og yderligere et eller flere af Handicapcentrets enheder. I dag er der ca. 700 sådanne familier. Det skal vurderes i dialog med hver enkelt familie, om de skal have tildelt en koordinerende sagsbehandler permanent eller i perioder. Koordineringsindsatsen kan justeres op eller ned afhængigt af familiens aktuelle behov. Det forventes, at en betydelig andel af de 700 familier vil få tildelt en koordinerende sagsbehandler.

Organisering

De koordinerende sagsbehandlere vil blive en del af Handicapcentrets Børnefamilieenhed.

Effekt for borgerne

De koordinerende sagsbehandlere skal bidrage til at forbedre de tværgående processer. Borgerne skal opleve en smidigere sagsbehandling, hvor sagsbehandleren kan vejlede i forskellige ydelser på tværs af Handicapcenteret og med øvrige samarbejdspartnere og hjælpe dem gennem processen trin for trin. De koordinerende sagsbehandlere skal give familier med behov en fast kontaktperson, der kan guide dem igennem sagsforløbet. Borgerne skal opleve, at der kun er én indgang til Handicapcentret.

Økonomi

Hvis der ikke tilføres ressourcer til opgaven, kan Børnefamilieenheden ikke indenfor den nuværende ramme løfte opgaven med at sikre et generelt tilbud om koordinerende sagsbehandlere Budgetforslaget vil sikre at der vil kunne gives et generelt tilbud til ovenstående gruppe familier og vil derved række betydeligt udover det tiltag om koordinerende sagsbehandler til 50 familier, der indgår i forvaltningen handleplan på området.

Såfremt der skal tilbydes en koordinerende sagsbehandler til hovedparten af de 700 familier i målgruppen, er vurderingen at der skal tilføres følgende ressourcer :

Tabel 3. Serviceudgifter

1.000 kr. – 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
<i>Serviceudgifter:</i>				
- Afdelingsleder	700	700	700	700
- 6 koordinerende sagsbehandlere	3.000	3.000	3.000	3.000
- Øvrig drift	300	300	300	300
Serviceudgifter i alt	4.000	4.000	4.000	4.000

Tabel 4. Anlægsudgifter og afledte serviceudgifter

1.000 kr. – 2014 p/l	2013	2014	2015	2016	2017	*
<i>Anlæg:</i>						
- Forprojektering						*
- Xx						
Anlægsudgifter i alt						
Heraf til KEjd						
<i>Afledte serviceudgifter:</i>						
- Vedligehold og drift						
Afledte serviceudgifter i alt						

Note: *-markeringer betyder at bevillingen i 2014 eller 2013 ønskes givet som anlægsbevilling ved budgetårets start.

3. Kompetenceudvikling af medarbejdere på Handicapcenter København og styrket kommunikation med borgerne

Baggrund

Forvaltningen ønsker at styrke dialogen med familier med børn med handicap. Der foreslås derfor gennemført et kompetenceudviklingsforløb for handicapcentrets medarbejdere med

fokus på en mere ligelig balance mellem jura og socialfaglighed, gode samtaleteknikker og tydelighed og anerkendelse i møde med borgeren.

Forvaltningen foreslår også at styrke sin skriftlige kommunikation ift. familierne med handicappede børn igennem 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.

Indhold

Socialforvaltningen foreslår, at der gennemføres et kompetenceudviklingsforløb for medarbejdere i Handicapcentret, som arbejder med sager for børn. Forløbet skal have fokus på at styrke sagsbehandlernes praktiske dialogiske kompetencer set i den aktuelle myndighedskontekst. Forløbet har til formål at:

- Styrke samarbejdet og dialogen med familier med børn med handicap styrke medarbejdernes kompetencer på ift. at sikre den gode balance mellem de forskellige aspekter af myndighedsarbejdet, bl.a. jura, økonomi og socialfaglighed. Så opgaven kan løses effektivt og etisk forsvarligt.
- Styrke medarbejdernes kompetencer ift. at gennemføre samtaler, hvor funktionsnedsættelse har indvirkning på kommunikationen

Temaer der vil blive behandlet i forløbet er:

- Fra dialog til beslutning: Om inddragende og myndiggørende beslutningsprocesser
- Etik, magt og empowerment – myndighed og myndiggørelse; herunder
 - dilemmahåndtering
 - dialogens praksis – myndighedsudøverens imødekommende og undersøgende samtale
 - anerkendelse i praksis
- Kontakt i konflikt - når relationen er i krise

Værktøjer til konflikthåndtering mv.

Kompetenceudviklingsforløbet skal tage udgangspunkt i aktuelle dilemmaer fra medarbejdernes hverdag. Træning og feedback er en del af kurset.

De faglige organisationer inddrages i kvalificering af konceptet.

Forløbet gennemføres i 2014, men vil bygge videre på det kompetenceudviklingsforløb, der igangsættes medio 2013.

Kompetenceudviklingen understøttes af tiltag ift. den skriftlige kommunikation, så familier med et handicappet barn, får bedre vejledning og støtte. Følgende tiltag gennemføres:

- Udarbejdelse af introskrivelse til alle nye familier med børn med et handicap (overblik over HCK, hvor kan man søge hjælp, nyttige links mv.)

- 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

Endelig etableres en borgerreferencegruppe bestående af borgere fra Centerrådet, der kan give input til, hvordan dialogen mellem Handicapcentret og borgerne kan forbedres. Gruppen skal fx give input til kompetenceudviklingsforløbet, samt konkret feedback på diverse vejledninger og skrivelser.

Økonomi

Et kompetenceudviklingsforløb for 145 medarbejdere på børnefamilieområdet i Handicapcenter København vil koste ca. 1,3 mio. kr.

Det foreslås at der i 2014 afsættes 0,3 mio. kr. til en styrkelse af den skriftlige kommunikation med familier med handicappede børn.

Tabel 5. Serviceudgifter

1.000 kr. – 2014 p/l	2014	2015	2016	2017
<i>Serviceudgifter:</i>				
- Kompetenceudviklingsforløb for 70 medarbejdere	1.300			
- Styrket skriftlig kommunikation	300			
Serviceudgifter i alt	1.600			