

Bilag 1: Status på handleplan for børnehandicapområdet – december 2013

Dette er en status for den opdaterede Handleplan på børnehandicapområdet fra oktober 2013. Afsluttede aktiviteter er markeret med gråt og er flyttet op øverst.

Styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
1	Etablering af forældreråd	<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"> • Sammen med Centerrådet udarbejdes koncept for forældreråd • Konceptet drøftes og kvalificeres med handicaporganisationerne og forældregrupper • Valg til forældreråd • Igangsættelse af forældreråd 	Inden sommerferien	<p>Afsluttet. Forældreråd er etableret og der afholdes løbende møder med forældrerådet.</p> <p>Dialogen er god og konstruktiv.</p> <p>Forældrerådet har givet konkret feedback på initiativer fra handleplanen: organiseringen af de koordinerende sagsbehandlere, reviderede brevskabeloner, kompetenceudviklingsforløbet for medarbejderne i HCK, samarbejde med andre centre og forvaltninger, strategi på området, Familiehuset m.m.</p>

Styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
2	Temadag om udviklingen af børnehandicapområdet i regi af Centerrådet	<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"> • I regi af Centerrådet gennemføres en temadag for handicaporganisationer, forældregrupper mv. om udvikling af børnehandicapområdet i KK • På temadagen afdækkes og drøftes udfordringer, ønsker og handlemuligheder • HR faciliterer temadagen • Output fra temadagen indarbejdes i den nye strategi for børn og unge med handicap, der forventes politisk behandlet medio 2013. 	Ultimo maj	Afsluttet. Temadagen er afholdt d. 18. juni 2013.
6	Dialogforløb med de utilfredse forældre	<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"> • Handicapcentret gennemfører møder med forældregrupperne • Der afholdes møde med advokat og udvalgte forældre fra forældregruppen omkring generelle udfordringer præsenteret i cases udarbejdet af forældrene. 	<ul style="list-style-type: none"> • Møder med forældregrupperne gennemføres i uge 16 	Afsluttet. Handicapcentret har været i dialog med forældre. Dialogen fortsætter ikke mindst i regi af Forældrerådet.
7	Klager om fejl i sagsbehandlingen	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Den konkrete udmøntning drøftes med forældrerådet/forældregrupperne 	<ul style="list-style-type: none"> • Igangsættes i maj 2013. 	Afsluttet. 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.

Styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
8	Inddragelse af borgerrådgiveren	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Forår 2013 	Afsluttet. Borgerrådgiveren har deltaget i Temadag/forældremøde og har bidraget med opsamling fra dagen.
11	Henvendelse til Social- og Integrationsministeriet om §§41 og 42	<ul style="list-style-type: none"> Henvendelse vedr. forslag til forenkling af reglerne om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste til familier med børn med handicap 	<ul style="list-style-type: none"> Primo april 2013 	<p>Afsluttet. Brev afsendt den 3. april 2013.</p> <p>Ministeriet har svaret, at Ministeriet anerkender, at der er behov for at justere regelsættet.</p> <p>I forhold til Ministeriets overvejelser om, hvorledes regelsættet mere hensigtsmæssigt kan indrettes vil de inddrage kommunernes erfaringer.</p> <p>Ministeriet finder dog, at familiernes kritik af dialogen og kontakten med Handicapcentret ikke har direkte sammenhæng med de lovgivningsmæssige rammer.</p>

Styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
12 (1)	Arbejdstilsynets rapport	<ul style="list-style-type: none">• Der fremsendes et brev til Arbejdstilsynet om rapportens kvalitet/repræsentativitet• Dialog med Arbejdstilsynet herunder hvordan Arbejdstilsynet kan støtte med rådgivning og vejledning i et videre forløb	April 2013	Afsluttet. Brev afsendt 3.4.2013. Forvaltningen har afholdt møde med Arbejdstilsynet. Forvaltningens møde med Arbejdstilsynet samt bemærkninger til Arbejdstilsynets høring vedr. forventet påbud gav ikke anledning til, at Arbejdstilsynet ændrede deres vurdering. Handicapcentret har efterfølgende indbudt Arbejdstilsynet til at deltage på medarbejderudvalgsmøde i Handicapcentret.

Styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
21	Styrket samarbejde med Børne- og Ungeforvaltningen	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	<p>Afsluttet. Der afholdes faste månedlige møder omkring sager mellem de to forvaltninger.</p> <p>Handicapcenter København deltager aktivt i Projekt Bedre samarbejde mellem Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen</p> <p>Der er afholdt temadag for Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen.</p> <p>Samarbejdet omkring skole og pasningstilbud har bl.a. været drøftet af forældrerådet for at få forældrenes perspektiv på hvordan det kan styrkes.</p>
22	Styrket samarbejde med Børne- og Familiecenter København	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	<p>Afsluttet. Der afholdes faste månedlige møder mellem de to enheder omkring sager.</p>
23	Styrket samarbejde med Regionen	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	<p>Afsluttet. Der er primo september afholdt møde mellem cheferne fra børneområdet på HCK og regionen om konkrete samarbejdsflader ift respirations patienter.</p>

Styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
18	Høring af børnehandicapstrategi	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	Afsluttet. Det blev afholdt høringsworkshop med Forældrerådet 29. oktober 2013.
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"> • Udarbejdelse af nyt koncept for koordinerende sagsbehandlere. Centerrådet, forældregrupperne og det kommende forældreråd inddrages heri gennem en workshop • 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) • Udarbejdelse af budgetforslag der sikrer at familier med behov for koordinering alle kan tilbydes en koordinerende sagsbehandler 	<ul style="list-style-type: none"> • Nyt koncept på plads før sommerferien • udvidelse af antal koordinerende sagsbehandlere igangsættes ultimo maj • Budgetforslag fremlægges ultimo april 	<p>Indledningsvist fik 50 familier en koordinerende sagsbehandler og i november får resten af familierne i målgruppen orientering om, at de har fået tildelt en koordinerende sagsbehandler.</p> <p>Sideløbende fortsætter kvalificering af tværgående processer og redskaber.</p> <p>I forbindelse med brugerundersøgelsen er der afholdt fokusgruppeinterview med forældre, som har haft en koordinerende sagsbehandler fra projektets opstart. Forældrene er overvejende glade for ordningen og deres erfaringer bliver anvendt i det videre arbejde med ordningen.</p>

Styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
4	Etablering af Familiehus	<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"> • Udarbejdelse af budgetforslag om etablering af et familiehus for familier med handicappede børn. Skal hente inspiration fra tilsvarende familiehus 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. • Ved bevilling af midler til et Familiehus inddrages Centerrådet og forældrerådet i etableringen heraf 	Ultimo april	Forligspartierne har indgået aftale om at etablere et Familiehus. Et Familiehus vil skulle være motoren i introduktion, kurser, vejledning og rådgivning af familier med handicappede børn. Socialudvalget har godkendt finansieringen, som nu skal godkendes af ØU og BR. Med politisk godkendelse vil Familiehuset kunne igangsætte aktiviteter fra årsskiftet. Familiehusets funktion og indhold – og dermed også etableringsplan - skal tilrettelægges i tæt dialog mellem Handicapcentret og forældrerådet. mellem Handicapcentret og forældrerådet.
5	Kompetenceudvikling af medarbejderne	<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"> • Der udarbejdes et forløb, der kan gennemføres inden for den nuværende budgetramme • Der udarbejdes et budgetforslag om et mere omfattende forløb • De faglige organisationer inddrages i kvalificering af konceptet 	<ul style="list-style-type: none"> • Forløb igangsættes før sommerferien og kører resten af 2013 • Budgetforslag udarbejdes ultimo april 	Der har været gennemført kompetenceudviklingsforløb med medarbejderne. Borgermøderne på udvalgte sager vil fra ultimo 2013 blive evalueret af både borger og konsulent, som videregiver feed back omkring mødet. Formålet er at skabe læring om den gode samtale og service.

Styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
9	Styrket kommunikation	<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"> • 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 • Der udarbejdes et budgetforslag, der kan sikre en yderligere styrkelse af dette arbejde • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Budgetforslag udarbejdes ultimo april • Analyse igangsættes i maj • Etablering af borgerreferencegruppe sker i august 2013. 	<p>Gennem Nyhedsbrevet til borgerne, hjemmesiden og sagsbehandlerne tydeliggøres muligheden for altid at kunne møde i straksrådgivningen, hvor borgerne kan møde en sagsbehandler, der kan give råd og vejledning, forklare afgørelser og træffe ukomplicerede afgørelser.</p> <p>Familievejledere tilbyder alle nye familier hjemmebesøg, hvor der fortælles om, hvad de kan få hjælp til hvor, og hvordan det foregår.</p> <p>Der samarbejdes med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om at etablere en fast rådgivning i HCKs straksrådgivning for at rådgive og vejlede om overgangen barn til voksen.</p> <p>Der arbejdes på udvikling af borgerbreve på baggrund af input fra Forældrerådet.</p> <p>HCK udgiver en vejledning på børnehandicapområdet ultimo 2013 om, hvor man kan søge hjælp og til hvad. Vejledningen præsenteres ligeledes gennem Nyhedsbrevet til borgerne og hjemmesiden.</p>

Styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
10	Øget brug af borgertilfredshedsundersøgelser	<ul style="list-style-type: none"> Med henblik på at sikre en løbende dialog med brugerne af handicapcentret herunder få belyst deres tilfredshed med handicapcentrets ydelser gennemførelse en udvidelse af de allerede igangværende borgertilfredshedsundersøgelser 	<ul style="list-style-type: none"> Udvidet koncept skal være færdig august 2013. Næste tilfredshedsundersøgelse gennemføres i efteråret 2013 	HCK er langt i at udvikle en bredspektret metode for dialog med borgerne. Metoden indeholder – udover den årlige kvantitative borgertilfredsundersøgelse – fokusgrupper og andre kvalitative former for inddragelse af borgere herunder forældrene. Resultater af netop afholdte fokusgrupper og borgertilfredshedsundersøgelsen vil indgå i drøftelser med Centerråd, Forældreråd og i intern læring i centret, hvorefter kvantitative resultater vil blive offentliggjort. Målingerne sikrer løbende input på effekten af igangsatte initiativer.

Styrkelse af arbejdsmiljøet				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
13 (2)	Forløb med medarbejderne ift. et bedre arbejdsmiljø	<ul style="list-style-type: none"> • På baggrund af Arbejdstilsynets rapport og forvaltningens trivselsundersøgelse gennemføres forløb for medarbejderne og afdelingsMED ift. et forbedret arbejdsmiljø • I samspil med afdelingsMED udarbejdes en samlet tids- og handleplan • Forvaltningens HR kører forløbet og inddrager efter behov eksterne konsulenter (ex. Arbejdsmiljø København) 	Primo 2014	<p>Der arbejdes fortsat med opfølgning på Arbejdspladsvurderingen i enheden Handicapkompenserende Ydelser (HKY) med det fokus på at sikre et godt arbejdsmiljø i enheden.</p> <p>Der er i november afholdt 2. møde med Arbejdsmiljø Københavns Task Force på sygefravær.</p> <p>HCK foretager i begyndelsen af 2014 en fokusgruppeundersøgelse vedr. trivslen på børneområdet.</p>
14 (3)	Ny organisering/arbejdsgange	<ul style="list-style-type: none"> • Der nedsættes en arbejdsgruppe, der skal se på organisering og arbejdsgange på området. Gruppen bemannes med såvel ledere og medarbejdere (herunder arbejdsmiljørepræsentanterne) • Gruppen afdækker tillige behov for kompetenceudvikling 	April 2014	<p>Enhed for Handicapkompenserende ydelser arbejder med optimering af processer og standarder, hvor der er fokus på, hvordan borgerne kommer mere i centrum.</p> <p>Der igangsættes en organisationsanalyse, som forventes færdiggjort i april 2014. Kommissorium er udarbejdet.</p>

Styrkelse af arbejdsmiljøet				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
15 (4)	Styrket ledelse på børneområdet	<ul style="list-style-type: none"> Igangsættelse af et kompetenceforløb for ledelsen med fokus på personaleledelse, kommunikation og arbejdsmiljø Forløbet bygger ovenpå et igangværende ledelsesfokus på leadership i handicapcentret. Forvaltningens HR kører forløbet og inddrager efter behov eksterne konsulenter 	Igangsættes før sommerferien og kører resten af 2013.	<p>På børneområdet er der nye ledelsesmæssige konstellationer.</p> <p>Afdelingsledere modtager fortsat sparring af Center for Supervision i forbindelse med kommunikations-træningsforløbet for alle medarbejdere (aktivitet 5).</p> <p>Afdelingsledere i enheden for handicapkompenserende ydelser for børn modtager desuden sparring af Center for Supervision i forbindelse Arbejdsmiljø Københavns Task Force på sygefravær forløb i enheden.</p> <p>I forbindelse med Ledelsesforløb med fokus på leadership er der afholdt en halv dags opfølgingsworkshop i september, og der afholdes endnu en i november 2013.</p>

Organisationsudvikling				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
16	Analyse til forberedelse af organisationstilpasninger	<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 sker 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 budgetforhandlinger. Hvis der bevilliges finansiering skal der ligge en analyse færdig d. 1. juni 2014. og en implementeringsplan klar 1. september 2014.</p>	<p>Forvaltningen har valgt at iværksætte en organisationsanalyse, selvom der ikke blev afsat midler til det i Budget 2014. Det betyder, at det ikke bliver en ekstern organisationsanalyse, men en analyse gennemført med interne ressourcer herunder forvaltningens HR-kontor. Analysen bliver en del af Handicapcentrets strategiske arbejde og forventes afsluttet i maj 2014.</p>

Organisationsudvikling				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
17	Umiddelbare tiltag til koordinering	<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"> • Samlokalisering af enhederne Handicapkompenserende ydelser og Børne- Familieenheden • Tværgående arbejdsgrupper • Praktik på tværs i enhederne • Udvikling af standarderne for brugen af journaliseringssystemet CSC-Social. 	Prioriterede aktiviteter skal være gennemført ved udgangen af 2013.	<p>Samlokaliseringen er under overvejelse.</p> <p>Der har været afholdt Husmøde for alle medarbejdere i HCK med koordinerende sagsbehandlere som tema, for at give fælles viden og kendskab til værktøjer.</p> <p>Samarbejdskataloget anvendes.</p> <p>Straskataloget er revideret og anvendes.</p> <p>Der gennemføres "Store Praktikdag" 11. november, som supplement til den eksisterende praktikordning.</p> <p>Vejledning til læsning af journaler på tværs af enheder i CSC Social er på vej.</p> <p>Yderligere styrkelse af BUF/SOF samarbejde gennem fokus på en analyse af snitflader mellem BUF og SOF på børnehandicapområdet, samt en årlig fælles ½ temadag mellem områderne i de to forvaltninger. Herudover vil HCK tage på løbende besøg på de enkelte tilbud i BUF.</p>

Fortsat forældreinddragelse				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
19	Læring af forældreoplevelserne	HR-kontoret har gennemført 6 interview med forældre og sammenfattet dem i en generel case, som Handicapcentret skal drage læring af, hvilket skal ske i en workshop med forældre.	Senest oktober 2013	Koncept for workshop med forældrerådet har været på dagsordenen på Forældrerådsmøde torsdag 7. november og står for snarlig gennemførelse.
20	Serviceprojekt	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	Arbejdsgange, kommunikationsveje og prioriteringer mellem forskellige servicehensyn er løbende temaer på Forældrerådets møder, og vil indgå i workshoppen under aktivitet 19.

Dokumentation				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
24	Mindske dokumentationskravet	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	<p>Deloitte har gennemgået en række sager for at undersøge, hvor vidt det er muligt at mindske kravene til sandsynliggørelse. Deloitte har oplyst, at et generelt ophør med at indhente supplerende oplysninger hos specialskoler og institutioner ikke kan accepteres. Ligesom Ankestyrelsen sandsynligvis vil hjemvise en påklaget bevilling, der kun beror på forældrenes udsagn og vores eget skøn.</p> <p>Dog vil det være muligt at justere HCKs praksis, så det ikke er standard altid at indhente oplysninger fra skoler og institutioner, men at der i den enkelte sag skal argumenteres for hvorfor det er nødvendigt at spørge i den pågældende sag. Der vil skulle udarbejdes en vejledning hertil – evt. med inddragelse af Deloitte.</p>

Dokumentation				
Nr.	Titel	Indhold	Tidsfrist	Status
24 fortsat		<p>Takstkatalog: Enhed for handicapkompenserende ydelser udarbejder et vejledende beregningskatalog, hvor antagelser bag beregninger for gennemsnitsforbrug af tøj, vask etc. fremgår. Kataloget vil blive drøftet med de øvrige 6-byer med henblik på at finde veje at lette sagsbehandlingen for forældre og forvaltning. Afgørelserne skal fortsat tage udgangspunkt i den enkelte families oplysninger.</p> <p>Cases ift. grænser for sandsynliggørelse til Ankestyrelsen: HCK udarbejder en række cases for at illustrere de udfordringer, vi oplever i praksis i forhold til balancen mellem sandsynliggørelse og dokumentation.</p>	<p>Kan iværksættes inden årets udgang og vil straks have en effekt</p> <p>Inden årets udgang</p>	<p>Brev fremsendt uge 46 til Ankestyrelsen om en vejledende udtalelse ift. de fremsendte cases.</p>