



**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Socialforvaltningen  
Mål- og Rammekontoret for Voksne

NOTAT

31-05-2013

### Statusnotat til Social- og integrationsministeriet vedrørende aktiviteter på børnehandicapområdet

Sagsnr.  
2013-64240

Dokumentnr.  
2013-412513

Socialministeriet anmoder i mail af den 21. maj 2013 om status for kommunens opfølgning på børnehandicapområdet. Den ønskede status skal redegøre for de initiativer kommunen har igangsat, og hvad der fremadrettet gøres for at rette op på udfordringerne.

#### *Problemet*

Københavns Kommunes handicapcenter - Handicapcenter København - har i de senere år haft øget fokus på at overholde lovgivningen og hjemtage statsrefusion på korrekt grundlag. Dette 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 Handicapcenter København.

#### *Politiske initiativer*

Som reaktion på forældrenes kritik og de konstaterede problemer, vedtog Borgerrepræsentationen den 11. april 2013 en række punkter til forbedring af servicen for de handicappede børn og deres forældre:

1. Henvendelse til Socialministeren om nedbringelse af sagsbehandlingstider i den Sociale Ankestyrelse
2. Udvikling af budgetforslag til Københavns Kommunes Budget 2014; forslag til forbedring af den oplevede kvalitet i sagsbehandling
3. Afdækning mulighederne for at tildele én primær sagsbehandler til børn med komplekse sager
4. Et øget fokus på sagsbehandling og kvalitet fra Socialforvaltningens direktion og borgmesters side.

Den 22. april 2013 vedtog Socialudvalget i Københavns Kommune endvidere en handleplan – Handleplan for børnehandicapområdet – med en række konkrete tiltag til forbedring af situationen. Disse punkter foldes ud nedenfor.

På Socialudvalgets møde den 21. juni 2013 vil medlemmerne af udvalget få forelagt en status for de vedtagne initiativer.

**Mål- og Rammekontoret  
for Voksne**

Bernstorffsgade 17  
1592 København V

Telefon  
2053 6318

E-mail  
EI99@sof.kk.dk

www.kk.dk

### *Aktiviteterne overordnet*

Aktiviteterne i Handleplanen berører dels servicen overfor de handicappede børn og deres forældre og dels medarbejdernes arbejdsmiljø. Aktiviteterne er:

#### Styrkelse af forældresamarbejde og kvalitet

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

#### Styrkelse af arbejdsmiljøet

12. Arbejdstilsynets rapport
13. Forløb om bedre arbejdsmiljø
14. Ny organisering / arbejdsgange
15. Styrket ledelse på børneområdet

Aktiviteterne retter sig mod forskellige dimensioner af problematikken. Flere aktiviteter er målrettet en forbedring af kommunikationen med forældrene. En kommunikation mange forældre har fundet utilfredsstillende i flere henseender. Dertil har forvaltningen igangsat aktiviteter der retter sig mod dimensionerne sagsbehandlingen, organiseringen af arbejdet og arbejdsmiljøet.

Dimensionerne er uddybet nedenfor, mens en mere systematisk gennemgang af de enkelte aktiviteter og deres status, kan findes i bilag 1.

### *Aktiviteter i forhold til kommunikation*

Mange af de kritiske forældre er organiseret i to grupper, som begge har deltaget i møder med Handicapcenter København. Målet har været at forstå familiernes perspektiv for at blive bedre i stand til at iværksætte brugbare løsninger. Handicapcentret er i fortsat dialog med grupperne, som blandt andet har været involveret i udviklingen af et kommissorium for et kommende forældreråd.

Den 18. juni 2013 er der et møde med forældre til handicappede børn. Udover dialogen på selve mødet, skal der nedsættes et forældreråd, der skal være en gennemgående dialogpartner med Handicapcenter København i forhold, der vedrører børn med handicap. Forældrerådet vil selvstændigt kunne bringe forhold op, ligesom de vil blive hørt og inddraget

i forvaltningens initiativer, herunder den kommende strategi for området. Det er forhåbningen, at de kritiske forældre stiller op og deltager i valget, så der kommer et stærkt og repræsentativt forældreråd.

Der er også udarbejdet en analyse af manglerne i den skriftlige kommunikation fra centret, herunder hjemmesiden. Analysen bygger blandt andet på fokusgrupper med kritiske forældre og fokusgruppe med handicaporganisationerne. På baggrund af analysen er der udarbejdet en plan for udvikling af kommunikationen. En plan som er ved at blive implementeret.

I Handleplanen indgår også kompetenceudvikling af medarbejderne for at sikre en hensigtsmæssig balance mellem socialfaglighed og jura og sikre en hensigtsmæssig mundtlig kommunikation med familierne.

#### *Aktiviteter i forhold til sagsbehandling*

Der er – som nævnt - en forstærket indsats i forhold til kvaliteten i sagsbehandlingen. Der har gennem mere end et år været nedsat en taskforce, der med øgede ressourcer har arbejdet målrettet med at sikre, at afgørelserne er korrekte. Denne genopretning fører til omstødelse af nogle afgørelser, som – når de går imod de handicappede børn og deres forældres interesser – kan give frustration. Genopretningsarbejdet er ikke en del af Handleplanen for børnehandicapområdet, men er en del af den samlede service til familierne.

I Handleplanen indgår et ønske om, at undersøge forældrenes udsagn om systematiske brud på god sagsbehandling og tilsidesættelse af regler. Planen er at lade en uvildig ekspert gennemgå 5 cases med henblik på kontrol af sagsbehandlingen. En casegennemgang vil kunne bidrage til forvaltningens læring og til forventningsafstemning mellem forældre og forvaltning. Planen forudsætter, at forældregrupperne byder ind med disse cases.

Socialforvaltningen har også henvendt sig til Socialministeriet af to omgange. Dels den 3. april 2013, hvor forvaltningen anmoder om, at ministeriet arbejder for en forsimpning af det komplekse lovområde. Den 25. april orienterede Socialborgmesteren endvidere Socialministeren om en afsendt anmodning til Indenrigs- og økonomiministeren om at forkorte sagsbehandlingstiden i Det Sociale Ankenævn.

#### *Aktiviteter i forhold til organisering*

Mange forældre har klaget over et komplekst og opsplittet hjælpesystem, som de har svært ved at orientere sig i. I forlængelse heraf er der en aktivitet i Handleplanen, om øget brug af koordinerende sagsbehandlere. Det var i første omgang tænkt som et pilotprojekt inden for den eksisterende rammen, men en politisk aftale d. 10.6.2013 i Københavns Kommune har netop tilført 1,5 mio. kr. i 2013 og sikret 4,0 mio. kr. i

2014 og frem. Det betyder, at Handicapcenter København umiddelbart kan skalere det hidtidige projekt op til at gælde langt flere familier.

Det bør igen nævnes, at kompleksiteten i lovgivningen fordrer en faglig specialisering, der let kan give en opdelt service. Arbejdet for en helhedsorienteret service kan derfor støttes af en – som før nævnt - statslig regelforenkling på området.

Handleplanen opererer også med et "Familiehus", som forudsætter, at der bliver tilført midler i kommunens budget for 2014. med den førnævnte politiske aftale af d. 10.6.2013, er et flertal enige om at rejse sagen i budgetforhandlingerne 2014. Et familiehus vil skulle styrke formidlingen til forældrene med introkurser, forældrekurser, træning, familiebehandling og forældre-netværk.

#### *Forældreinddragelse*

Det er forældrene, der oplever problemerne og er den centrale samarbejdspartner og kilde til viden om problemerne. Socialforvaltningen forsøger derfor at inddrage forældrenes vurderinger og erfaringer i flest mulige af aktiviteterne i Handleplanen.

- Kommissoriet for Forældrerådet har været i høring hos de to forældregrupper / facebookgrupper (aktivitet 1)
- Temadagen for forældrene er planlagt, så forældrene kan komme til orde (aktivitet 2)
- Forældre er inviteret til møde for at kommentere koncepter for koordinerende sagsbehandlere (aktivitet 3)
- Der har været dialogforløb (møder) med de kritiske forældregrupper (aktivitet 6)
- Der er dialog med forældre om at udvælge sager til uvildig bedømmelse (aktivitet 7)
- Borgerrådgiveren har indvilliget i at deltage i dialogen med forældrene på temadagen (aktivitet 8)
- Forældrene har på fokuspå møder givet konkrete bud på bedre formidling, og disse bud har været afsættet for den plan, handicapcentret har for udvikling af kommunikationen (aktivitet 9)
- Handicapcentret planlægger at lade forældre være med til at definere spørgsmål til den kommende tilfredshedsundersøgelse (aktivitet 10)

Det er Socialforvaltningens fortsatte hensigt at lade dialogen med forældrene være en central dimension i udvikling af aktiviteterne.

#### *Aktiviteter i forhold til arbejdsmiljø*

Det er medarbejderne, der skal løfte kvaliteten i sagsbehandlingen og kommunikationen med forældrene. Det kræver meget af sagsbehandlere, der samtidig med at arbejde hårdt, oplever at der fortsat er bunker og ventetider. Det er et krævende arbejdsmiljø, og Handicapcentret har fået anmærkninger fra Arbejdstilsynet. Handicapcentret har været i

konstruktiv dialog med Arbejdstilsynet om udformningen af undersøgelsen som de imidlertid bruger som afsæt i arbejdet med at forbedre arbejdsmiljøet. Arbejdstilsynet indgår som sparringspartner i det videre arbejde.

Socialforvaltningens HR-kontor er i samarbejde med ledelsen på handicapcentret og MED-udvalget ved at udarbejde en plan for udviklingsforløb for medarbejdere, ledere og organiseringen som sådan.

#### *Initiativer fremadrettet*

Socialforvaltningen har udarbejdet fire budgetforslag til forhandlingerne om kommunens budget 2014, der kan forstærke aktiviteterne i Handleplanen for børnehandicapområdet. Det gælder et familiehus, øget kompetenceudvikling af medarbejderne, styrket kommunikation og flere koordinerende sagsbehandlere. Sidstnævnte er, som nævnt, allerede vedtaget med den politiske aftale af den 10. juni 2013.

Derudover følger borgmester og direktion tæt op på implementeringen af handleplanen og dialogen med forældrene.

Bilag 1: Status på Handleplan for børnehandicapområdet