

FREDERIKSSUND
KOMMUNE

Sammen om socialfaglig kvalitet i sagsbehandlingen

Udviklingsplan for det specialiserede
voksenområde 2022-2024



Indhold

Baggrund og formål	4
Organisering af det specialiserede voksenområde.....	5
Med borgerens ønsker og drømme som udgangspunkt	7
Sammen om Frederikssund	7
Handicap- og psykiatripolitik 2019-2022	9
Øget fokus på din stemme - Vision for Afdeling for Voksenstøtte.....	10
Rammer der understøtter den gode sagsbehandling	11
Faglig styring og ledelse	12
Ledelsesinformation og økonomistyring	14
Socialfaglighed og borgerinddragelse	16
Faglige og etiske retningslinjer	17
Borgerinddragelse - Borgers stemme.....	18
Gældende jura og praksis på området	18
Faglige arbejdsgange for sagsbehandlingen	20
Systematiseret vidensdeling og sparring	20
Sammen om at gøre en forskel	22
Med borgeren i centrum	23
Tværgående projekter og indsatser	24
Kompetenceudvikling, der understøtter opgaveløsningen.....	27
Kompetenceudvikling.....	27
Uddannelse og rekruttering.....	28

Sammen om socialfaglig kvalitet i sagsbehandlingen

-Udviklingsplan for det specialiserede voksenområde 2022-2024

Baggrund og formål

Udviklingsplanen beskriver den ambition som Frederikssund kommunes administration har for myndighedsarbejdet på det specialiserede voksenområde.

De forskellige konkrete mål og aktiviteter, der udgør Udviklingsplanen skal medvirke til, at borgere og samarbejdspartnere oplever et smidigt sagsbehandlingsforløb af høj kvalitet, hvor borgerinddragelse er et særskilt fokus.

Frederikssund kommunes overordnede strategi "Sammen om Frederikssund" samt den gældende Handicap- og psykiatripolitik indeholder værdisæt, der afspejles i Udviklingsplanen.

Frederikssund kommune har i 2021 inviteret Socialstyrelsens Taskforce-Handicap til at gennemføre et længerevarende analyse- og udviklingsforløb af myndighedsområdet på det specialiserede voksenområde. Taskforcens analyserapport fra den 25. marts 2022 danner grundlag for nærværende Udviklingsplanen.

Analyse og udviklingsforløbet strækker sig ind i 2023. Nærværende udviklingsplan forventes at løbe til 2024.

Udviklingsplanen skal bidrage til at sikre, at sagsbehandlingen på det specialiserede voksenområde har en høj kvalitet i overensstemmelse med gældende lovgivning og med udgangspunkt i borgers behov.

Udviklingsplanen skal desuden bidrage til en fælles retning samt en fælles forståelse mellem det politiske og det administrative niveau på området.

Udviklingsplanen er struktureret i fem overordnede temaer, som er centrale for udviklingen af myndighedsarbejdet på det specialiserede voksenområde:

Figur 1 Udviklingsplanens fem overordnede temaer



Arbejdet med de fem temaer har fokus på at tilvejebringe de nødvendige styringsmæssige og kompetencemæssige forudsætninger for at kunne varetage en ensartet og systematisk sagsbehandling kendetegnet ved høj faglig kvalitet og med inddragelse af og fokus på borgernes ønsker og behov.

I udviklingsplanen gennemgås hvert af de fem temaer. Under hvert tema beskrives, hvordan temaet kan understøtte sagsbehandlingen med henblik på at sikre en højere grad af kvalitet, i overensstemmelse med gældende lovgivning og med udgangspunkt i borgers behov.

Der beskrives hvilken sammenhæng, der er til de vedtagne strategier og politikker i Frederikssund Kommune.

Derudover beskrives tiltag, som enten er igangsat eller vil blive igangsat som led i udviklingsplanen.

De enkelte indsatser i denne udviklingsplan er nærmere udfoldet i konkrete handleplaner, der indeholder specifikke mål og delmål for indsatserne. Handleplanerne benyttes som interne arbejdsdokumenter til at sikre styring og fremdrift i projektet.

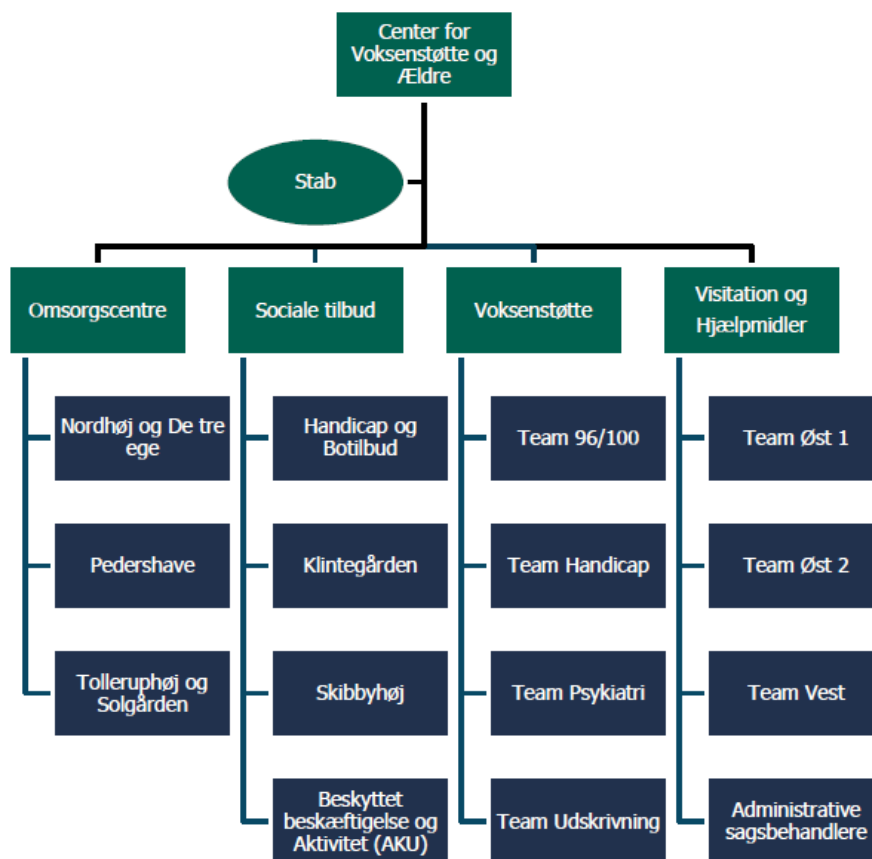
Organisering af det specialiserede voksenområde

Myndighedsområdet på det specialiserede voksenområde varetages af Afdeling for Voksenstøtte, som er organiseret i Center for Voksenstøtte og Ældre.

Der afholdes formaliserede særskilte ledermøder for henholdsvis Ældreområdet og for Socialområdet på tværs af myndighed og udfører.

Myndighedsledermøder afholdes mellem Visitation og Hjælpemidler og Voksenstøtte, leder af Stab og Centerchef.

Figur 2 Organisationsdiagram over Center for Voksenstøtte og Ældre samt afdeling for voksenstøtte



Afdelingen for Voksenstøtte er organiseret direkte under Centerchefen og består af 8,3 fuldtidsansatte socialrådgivere/socialformidlere samt en afdelingsleder. Fra 1. maj 2022 er der oprettet en midlertidig stilling som fagkoordinator på 32 timer ugentligt.

Afdelingen har kompetencen og myndighedsansvaret for bevilling af tilbud og indsatser til borgerne efter følgende bestemmelser i serviceloven:

- § 84 – Aflastning og afløsning i eget hjem
- § 85 – socialpædagogisk støtte (5 timer eller derover)
- § 96 – Borgerstyret personlig assistance
- § 97 – ledsageordning
- § 98 – kontaktperson til døvblinde
- § 100 – nødvendige merudgifter
- § 102 – tilbud af behandlingsmæssig karakter
- § 103 – beskyttet beskæftigelse
- § 104 – aktivitets- og samværstilbud, fritidstilbud
- § 105 – kørsel i forbindelse med dagtilbud
- § 107 – midlertidigt botilbud
- § 108 – længerevarende botilbud
- § 141 – tilbud om handleplan.

Endvidere varetages opgaver vedrørende henvisning til specialtandpleje, opfølgning på domfældte udviklingshæmmede, beregning af egenbetalinger i midlertidige botilbud og boligbetalinger i længerevarende botilbud.

Socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85 kan ligeledes bevilliges af:
 - Ungekontakten i Center for Familie og Rådgivning, når borger under 30 år
 - Rådgivningshuset i Center for Job og Rådgivning, når borger er over 30 år.

Med borgerens ønsker og drømme som udgangspunkt

- Mission, vision og strategi



Målet er at målene og værdierne fra Frederikssund Kommunes politikker og strategier afspejler sig i sagsbehandlingen på det specialiserede voksenområde

Målet opnås gennem følgende indsatser:

- Frederikssund Kommunes Handicap- og psykiatrispolitik skal revideres for perioden 2023-2026. I forbindelse med revisionen udarbejdes en handleplan med konkrete mål for det specialiserede voksenområde.
- Som led i implementeringen af Handicap- og psykiatrispolitikken udarbejdes en intern handleplan i afdeling for Voksenstøtte.
- Afdeling for Voksenstøtte har udarbejdet en vision for afdelingens varetagelse af kernopgaven, der tager udgangspunkt i "Sammen om Frederikssund" og kommunens Handicap- og psykiatrispolitik.

I Frederikssund Kommune er der udarbejdet en række strategier politikker og visioner, der blandt andet har til formål at understøtte og udvikle kommunens betjening af og samarbejde med borgerne.

I det følgende præsenteres de tre styringsdokumenter "Sammen om Frederikssund", Handicap- og psykiatrispolitik 2019-2022 samt vision for afdeling for Voksenstøtte, som har særlig betydning for det specialiserede Voksenområde og danner udgangspunkt for udviklingsplanen 2022-2024.

Sammen om Frederikssund

Sammen om Frederikssund er en fælleskommunal strategi, der sætter retningen og rammen for kommunens arbejde de kommende år.

Strategien skal sikre, at kommunen løser kerneopgaven bedst muligt inden for de politisk fastsatte rammer og leverer den bedst mulige service til – og i samarbejde med – borgere, virksomheder, civilsamfund og andre samarbejdspartnere.

Strategien har fokus på **tre spor**, der udgør visionen for Frederikssund Kommune:



1 Mennesker – Vi skaber attraktive arbejdspladser



2 Opgaver – Vi udvikler og forbedre opgaveløsningerne



3 Relationer – Vi samarbejder om løsninger

Figur 3 Fælles kommunal vision og strategi - Sammen om Frederikssund



De 3 spor fra "Sammen om Frederikssund" indgår i udviklingsplanen, hvilket illustreres ud for de enkelte afsnit ved brug af ovenstående ikoner.

Handicap- og psykiatripolitik 2019-2022

Handicap- og psykiatripolitikken beskriver den politiske ambition for området og sætter retningen for administrationens arbejde. Politikken understøtter den fælleskommunale strategis tre spor.



Mennesker

Handicap og Psykiatripolitikken 2019-2022 hviler på følgende værdigrundlag:

1. Respekt for menneskets naturlige værdighed, personlige autonomi, herunder frihed til at træffe egne valg, og uafhængighed af andre personer
2. Lige muligheder
3. Respekt for de udviklingsmuligheder, som børn, unge og voksne med handicap har, samt respekt for deres ret til at bevare deres identitet.



Opgaver

Visionen er et liv på egne præmisser, høj faglighed og stærke relationer og en sammenhængende indsats.



Relationer

Der er opstillet tre målsætninger, der skal bidrage til at visionen opnås.

1. Selvstændighed

Vi understøtter menneskets mulighed for selvstændighed ved at give tilbud om genoptræning, vedligeholdelse og udvikling af funktioner. Vi fokuserer på den enkeltes ressourcer og møder hinanden med anerkendelse og respekt.

2. Attraktive tilbud - hele livet

Vi tilvejebringer attraktive tilbud til mennesker med funktionsnedsættelser og/eller psykiske udfordringer i alle aldre. Det gælder boligtilbud, dagtilbud, uddannelsesstilbud, beskæftigelsestilbud samt relevante fritidstilbud, som blandt andet bidrager til muligheden for at deltage i meningsfulde fællesskaber.

3. Balance – både økonomisk og faglig

Vi yder den rette støtte på det rette tidspunkt og med høj faglig kvalitet. Vi arbejder med innovative indsatser og sikrer en sammenhæng i indsatserne. Det sker ud fra en faglig vurdering, hvor der sikres balance mellem kvalitet og økonomi.

Revision af Handicap- og psykiatripolitikken

Frederikssund Kommunes Handicap- og psykiatripolitik skal revideres i 2022. Revisionen vil foregå i en proces med bred inddragelse af borgere, interessenter og medarbejdere.

Formålet med revisionen er blandt andet, at Handicap- og psykiatripolitikken skal opstille klare mål og retningslinjer for det specialiserede voksenområde. Der tages udgangspunkt i de tre spor fra "Sammen om Frederikssund".

Den nye Handicap- og psykiatripolitik vil fungere som et centralt styringsdokument for det specialiserede voksenområde, og danne ramme for udarbejdelse og implementering af yderligere styringsdokumenter på området, herunder justering af nærværende udviklingsplan.

Politikken skal opstille en række politiske målsætninger for det samlede specialiserede voksenområde for udfører og myndighed i Frederikssund kommune, som vil blive omsat til konkrete mål i flere handleplaner.

Som led i implementeringen af Handicap- og psykiatripolitikken udarbejdes en intern handleplan i afdeling for Voksenstøtte. Den interne handleplan kommer blandt andet til at indeholde forslag til en gennemgang af alle

styringsdokumenter på området. Der vil blive arbejdet med implementering af politikken på socialfaglige møder med medarbejderne.



Mennesker



Opgaver



Relationer

Borgers stemme i fokus - Vision for Afdeling for Voksenstøtte

Vi vil møde og støtte borgerne til en aktiv tilværelse med udgangspunkt i den enkelte borgers forudsætninger og ressourcer.

Sagsbehandlingen tager derfor udgangspunkt i borgerens ønsker, drømme og potentialer. Målet er at understøtte den enkelte borgers selvstændighed, selvbestemmelse og livskvalitet.

Visionen sætter retningen for det socialfaglige arbejde og samarbejde med borgere, pårørende, nærmeste kollegaer og kollegaerne i andre afdelinger/centre med fokus på en opgaveløsning, der giver mening for borgeren.

Visionen udmønter sig i tre fokusområder:

Den **specialiserede socialfaglige indsats** skal støtte og motivere borgerne til at indgå i en udvikling med henblik på en tilværelse med øget mestring og livskvalitet indenfor aftalte livsområder.

- Vi bidrager med høj faglighed og intentionen om et tillidsfuldt samarbejde
- Vi arbejder ud fra gældende lovgivning og inden for de kommunale rammer
- Vi har fokus på en recovery-orienteret og rehabiliterende tilgang i samarbejdet med borger ved at understøtte borgers egne ressourcer og bevilge de tilbud, der kan understøtte de fastsatte mål
- Vi tager udgangspunkt i faglig viden og metoder med henblik på størst effekt af indsatserne

Inddragelse og involvering med borgers ønsker og drømme som udgangspunkt.

- Sagsbehandlingen er altid tilrettelagt med udgangspunkt i borgers mål, ressourcer, egen-mestring og funktionsnedsættelser
- Borger skal opleve sig løbende orienteret om status på sagsbehandlingen
- Borger skal opleve, at afgørelser er tydelige
- Målene og den tilbudte indsats skal være baseret på fælles dialog og aftale mellem borger, (pårørende og eventuel kontaktperson (i det omfang du ønsker det)), og sagsbehandler

Vi vil gerne bidrage til at skabe **helhed og sammenhæng** mellem de indsatser borger har fået bevilget og det liv han/hun ønsker at leve.

- Der skal være sammenhæng i de tilbud som tilbydes og modtages fra Frederikssund Kommune og det liv, som borger lever med venner og familie
- Der skal være gode og sammenhængende overgange mellem indsatserne
- Vi samarbejder med andre afdelinger, områder, sektorer og koordinerer indsatsen efter aftale med borger

Rammer der understøtter den gode sagsbehandling

-Styring og ledelse



Målet er, at skabe og vedligeholde styringsmæssige rammer, som medvirker til at understøtte og udvikle et højt fagligt niveau i sagsbehandlingen

Målet opnås gennem følgende indsatser:

- Kvalitetsstandarderne for det specialiserede voksenområde opdateres med fokus på mere borgerrettet kommunikation i overensstemmelse med lovgrundlaget.
- Samtlige brevskebeloner for sagsbehandlingen kvalitetssikres og opdateres, så de indeholder referencer til kvalitetsstandarderne.
- I begyndelsen af 2022 blev der udarbejdet en ny skabelon for fagligt ledelsestilsyn, som skal bidrage til læring og udvikling af kvaliteten af sagsbehandlingen.
- Der vil være et fortsat fokus på anvendelse og udvikling af den socialfaglige metode VUM 2.0 og Fælles Faglige Begreber samt IT-understøttelsen heraf, som grundlag for den socialfaglige sagsbehandling.
- Der udarbejdes en strategi for en systematisk anvendelse af ledelsesinformation for ledelse og medarbejdere med henblik på læring.

Styring og ledelse er centrale forudsætninger i forhold til at sikre sagsbehandling af høj kvalitet på det specialiserede voksenområde. Bærende elementer for en vellykket styring af området er både systematisk opfølgning på og udvikling af sagsbehandlingen samt opfølgning på økonomi og aktivitet.

Ledelsesinformation bruges til at følge og udvikle praksis i forhold til de fastsatte mål og virker dermed som et styringsredskab.

Dette kapitel beskriver, hvordan der i dag arbejdes med faglig styring og ledelse samt økonomistyring og ledelsesinformation på området, ligesom de udviklingsforanstaltninger, der iværksættes i regi af Udviklingsplanen præsenteres.

Faglig styring og ledelse

Faglig styring og ledelse er en forudsætning for, at sagsbehandlerne kan lykkes med deres opgaver i forhold til sagsbehandlingen.



Mennesker

De faglige opgaverne løses i arbejdsfællesskabet mellem sagsbehandlerens leder og nærmeste kollegaer. Det tværfaglige samarbejde med både borgere, pårørende og kollegaer fra andre afdelinger bidrager til at skabe meningsfulde og helhedsorienteret løsninger for borgerne.



Opgaver

Den faglige ledelse er bygget omkring en række styringsværktøjer, som blandt andet omfatter Frederikssund Kommunes kvalitetsstandarder, ledelsestilsyn med sagsbehandlingen samt digital understøttelse af faglige metoder og arbejdsgange.



Relationer

Kvalitetsstandarder

Kvalitetsstandarder er styringsdokumenter, der har til formål at gøre det synligt og gennemskeligt for borgere og samarbejdspartnere, hvilket serviceniveau der kan forventes inden for et givent område.

Kvalitetsstandarderne har som udgangspunkt fire målgrupper og formål:

- Som information og forventningsafstemning i forhold til de indsatser og det serviceniveau, man som borger kan forvente.
- Som politisk styringsværktøj for kommunalpolitikkerne.
- Som værktøj i forhold til afgørelser og udførelse af støtte for medarbejderne.
- At man som borger ved, hvad man selv kan bidrage til i samarbejdet med kommunen.

Kvalitetsstandarderne for det samlede sundheds-, social- og ældreområde gennemskrives hvert år med input fra ledere og konsulenter.

Som led i Udviklingsplanen er kvalitetsstandarderne for det specialiserede voksenområde blevet opdateret med fokus på mere borgerrettet kommunikation og i overensstemmelse med lovgrundlaget. Kvalitetsstandarderne skal anvendes i det daglige sagsbehandlingsarbejde.

Afdeling for Voksenstøtte gennemgår, kvalitetssikrer og opdaterer samtlige brevskebeloner, så de fremover indeholder referencer til kvalitetsstandarderne såvel som gældende regler og praksis.

Sagsbehandlerne undervises i, at referencerne skal bruges som en del af begrundelseskravet i afgørelserne.

Fagligt ledelsestilsyn

Det faglige ledelsestilsyn undersøger systematisk kvaliteten i sagsbehandlingen og bidrager med kvalitativ viden til ledelsen om sagsbehandlingen.

I afdeling for Voksenstøtte har der med implementeringen af Cura Social været gennemført audits to gange årligt, der har haft fokus på brugen af Cura Social og VUM-metoden. Audits har dannet afsæt for udvikling af en skabelon for gennemførelse af ledelsestilsyn af den faglige kvalitet i afdelingens sager.

I februar 2022 blev det faglige ledelsestilsyn iværksat. Ledelsestilsynet har nu erstattet audits.

Formålet med ledelsestilsynet er at sikre ensartet faglig kvalitet i sagerne, at der er lovmedholdelighed, og at sagsbehandlingsskridtene er i overensstemmelse med gældende arbejdsgange og retningslinjer.

Ledelsestilsynet vil igennem læring desuden bidrage til, at kvaliteten af sagsbehandlingen styrkes. Herunder viden om, hvorvidt der er behov for kompetenceudvikling på særlige områder. For eksempel tydeliggørelse af arbejdsgange, lovpraksis på et specifikt lovområde med videre.

Ledelsestilsynet udtager fem tilfældige sager inden for en bestemt paragraf og et bestemt afdelingsteam per måned. Sager gennemgås i forhold til en fast skabelon med en række spørgsmål inden for dokumentation af de enkelte sagsskridt, borgerinddragelsen, dokumentation af borgerinddragelsen, brug af regler og begrundelser i afgørelserne med videre.

Der kommenteres skriftligt på sagerne, og sagsbehandler får en mundtlig og skriftlig tilbagemelding vedrørende kvaliteten i sagsbehandlingen, behov for justeringer og eventuelle fokuspunkter ved kommende opfølgning i sagen. Ledelsestilsynet medvirker til kompetenceudvikling.

Det forventningen, at fokus i ledelsestilsynet vil udvikle sig over tid. Ledelsestilsynet vil i perioder få karakter af tematiseret ledelsestilsyn, således at afdeling for Voksenstøtte kan følge implementeringen af de udviklingsinitiativer, der iværksættes i afdelingen som led i Taskforce arbejdet.

Faglige metoder og digitalisering

I marts 2020 overgik det specialiserede voksenområde på myndigheds- og udførersiden til et nyt It-fagsystem Cura.

I forbindelse med overgangen blev der udarbejdet nye arbejdsgange, der skulle understøtte en ensartet brug af Cura på tværs af afdelinger og mellem Frederikssund Kommunes leverandører og myndighedsafdelinger, herunder afdeling for Voksenstøtte.

Afdeling for Voksenstøtte arbejder efter principperne i Voksenudredningsmetode (VUM) 2.0. VUM 2.0 er en socialfaglig metode udviklet af Socialstyrelsen, der skal bidrage til kvalitet i sagsbehandlingen.

Alle borgere, der søger om støtte i afdeling for Voksenstøtte, bliver udredt efter VUM 2.0-metodens sagsbehandlingsprincipper. En systematisk og ensartet brug af metoden medvirker til øget kvalitet i sagsbehandlingen. It-fagsystemet Cura understøtter først VUM 2.0 i løbet af 2023.

Ud over VUM 2.0 skal kommunen implementere "Fælles faglige begreber", der er et digitaliseringsprojekt til dataklassificering på det sociale område i Danmark. Fælles faglige begreber forventes ligeledes integreret i Cura i løbet af 2023.

Implementeringen af Cura, VUM 2.0 og Fælles faglige begreber har været udfordret af Corona-pandemien. I takt med medarbejdernes tilbagevenden efter hjemmearbejde i forbindelse med Corona, It-fagsystemets udvikling og tilpasning til nye socialfaglige metoder (VUM 2.0) og krav til indberetning af data (Fælles faglige begreber) har afdeling for Voksenstøtte fokus på løbende tilpasning af arbejdsgange og konfiguration af systemet.

Ledelsesinformation og økonomistyring

Ledelsesinformation er den løbende rapportering om et områdes forhold og fremdrift, som muliggør, at ledelsen på alle niveauer kan træffe rettidige beslutninger på et oplyst grundlag.



Opgaver

God ledelsesinformation er desuden forudsætning for korrekt økonomistyring og dermed essentiel for at Frederikssund Kommune kan lykkes med at løse opgaverne omkostningseffektivt.

Ledelsesinformation i afdeling for Voksenstøtte

Afdeling for Voksenstøtte følger i dag det specialiserede voksenområde via kvantitative aktivitets- og sagsbehandlingsdata fra IT-fagsystemet Cura.

Ledelsesinformation bruges i dag bredt i sagsbehandlernes teams og på afdelingsmøder med henblik på orientering og drøftelse af årsagerne til udviklingen på de enkelte områder. Informationen bruges til at undersøge, understøtte og styre en faglig retning.

Kvaliteten af den socialfaglige sagsbehandling på enkeltsagsniveau følges via ledelsestilsyn/audits på baggrund af sagsbehandlernes journalføring i Cura (se afsnit om ledelsestilsyn ovenfor).

Der igangsættes som led i udviklingsplanen en målrettet analyse af ledelsesinformation på området med henblik på at udvikle en mere strategisk og systematisk anvendelse af ledelsesinformation om sagsbehandlingen.

Det skal vurderes, hvilken ledelsesinformation, der kan trækkes ud af Cura, og hvordan andre kommuner følger udviklingen af det specialiserede voksenområde.

På baggrund af analysen udarbejdes en strategi for en systematisk anvendelse af ledelsesinformation for både ledelse og medarbejdere.

Opfølgning på økonomi og aktivitet

Udmøntningen af socialfaglig sagsbehandling er tæt forbundet med forståelsen af den kommunale økonomi, ligesom økonomistyring af det specialiserede voksenområde kræver en forståelse for sagsbehandlingspraksis. Styringen af økonomien tager afsæt i visitations- og købspraksis og hermed de ydelser, afdelingen for Voksenstøtte visiterer til.

Der er i dag en systematik for opfølgning på økonomi og aktivitet inden for det specialiserede voksenområde, både på politisk og ledelsesmæssigt niveau.

Der er udarbejdet en systematisk opfølgning, som er ens for både det ledelsesmæssige og politiske niveau, således der sikres en ensartethed og gennemsigtighed i organisationen.

Den systematiske økonomiopfølgning fokuserer på særligt udvalgte områder inden for det specialiserede voksenområde, der tilsammen omfatter størstedelen af udgifterne på området. De særlige overvågningsområder omfatter blandt andet botilbud, dagtilbud, særligt tilrettelagt ungdomsuddannelse (STU) samt afløsning, aflastning og hjælpere.

Inden for hvert område følges tre centrale parametre:

- Udviklingen i udgifter.
- Udvikling i aktivitet, forstået som antal helårssager.
- Udvikling i udgift pr. helårssag (enhedspris).

Ud fra disse parametre er det muligt at vurdere, om udgiftsudviklingen på de enkelte områder skyldes en udvikling i antallet af sager og/eller en udvikling i de gennemsnitlige udgifter pr. sag. Desuden giver opfølgningen mulighed for at lokalisere, inden for hvilke områder der ses en udfordring og foretage ad hoc analyser, der belyser problemstillingerne nærmere.

Opfølgningen indeholder en prognose for det forventede forbrug og aktivitet i indeværende år. Prognosen foretages med udgangspunkt udviklingen til dato samt en forventning til tilgangen af sager på området.

Social og sundhed modtager opfølgningen på økonomi og aktivitet i forbindelse med de kvartalsmæssige budgetopfølgninger.

Den administrative ledelse gennemgår opfølgningen månedsvist sammen med Center for Økonomi.

Sagsbehandlerne i afdeling for Voksenstøtte orienteres om forbrug aktivitet og enhedspris ca. 1-2 gange årligt, hvilket bidrager til at give dem en forståelse for sammenhængen mellem kommunalt serviceniveau, økonomi og overblik over den generelle økonomiske udvikling på deres område.

Det økonomiske overblik må ikke være styrende for sagsbehandlernes praksis, da sagsbehandling og afgørelser skal tage udgangspunkt i borgernes behov, lovgivningen og det kommunale serviceniveau. Sagsbehandlerne skal dog agere økonomisk ansvarligt på den måde, at kommunens betaling for et tilbud skal være i overensstemmelse med den støtte og kvalitet som borgerne har behov for. Individuel opfølgning på de konkrete og bevilgede indsatser er en metode til at regulere den generelle økonomiudvikling på.

Pr. 1. januar 2022 er der som led i Budget 2022-2025 ansat en socialfaglig forhandler på det specialiserede socialområde, som skal bidrage til at sikre, at borgerne får den rigtige indsats, men også at det sker til den bedst mulige pris, og at der sikres god balance mellem disse to mål.

Den socialfaglige forhandler arbejder sammen med sagsbehandlerne i afdelingen på at se, forberede og indfri forhandlingspotentialer i de enkelte borgersager og handle på dette. Forhandlingspotentialer er ikke kun begrænset til økonomi, men består også i at vurdere indsatsens omfang og kvalitet i forhold til de faglige mål, der er sat for indsatsen.

Socialfaglighed og borgerinddragelse

-Faglig kvalitet i sagsbehandlingen



Målet er, at sagsbehandlingen på det specialiserede socialområde er kendetegnet ved høj faglig kvalitet og borgerinddragelse, hvor borger kan genkende sine egne ønsker og stemme.

Målet opnås gennem følgende indsatser:

- Der arbejdes med nye metoder til inddragelse af borgerne og dennes pårørende/netværk samt til konstruktiv og ligeværdig dialog mellem sagsbehandler og borger.
- Arbejdsgange for, hvordan sagsbehandler dokumenterer og tydeliggør borgers deltagelse og stemme i udredninger og opfølgninger samt i formuleringer af formål og mål implementeres.
- Der gennemføres kompetenceudvikling af sagsbehandlerne juridiske kompetencer i forhold til tilstrækkeligt grundige begrundelser i afgørelser, brug af referencer til offentliggjort praksis samt korrekt vejledning af borgere i forbindelse med ansøgninger og afgørelser.
- Der udarbejdes og implementeres faglige arbejdsgange og relevante brevskabeloner, der understøtter sagsbehandlerne faglighed og fremmer systematisk brug af handleplaner, udredning, vurderinger og afgørelser.
- Der udarbejdes og implementeres faglige retningslinjer for, hvornår det er nødvendigt eller relevant at indhente oplysninger fra fagspecialister.
- De socialfaglige møder i afdeling for Voksenstøtte følger systematisk op på ledelsestilsyn, klagesager og afgørelser fra Ankestyrelsen, faglige arbejdsgange og retningslinjer samt ledelsesinformation.
- Læring fra klagesager og principmeddelelser implementeres i afdeling for Voksenstøttes faglige retningslinjer.
- Der iværksættes tilbud om supervision for sagsbehandlerne.

Et centralt element for Frederikssund kommune er at sikre udvikling til og fastholdelse af et højt fagligt niveau i sagsbehandlingen på det specialiserede voksenområde.

Den faglige kvalitet i sagsbehandlingen hviler på elementer som faglighed hos sagsbehandlerne, gode og tydelige rammer og regler fra lovgiver, byråd og ledelse og ikke mindst fælles og tværfagligt samarbejde om borgers mål.

Faglige og etiske retningslinjer



Mennesker

Frederikssund kommunes sagsbehandlere på det specialiserede voksenområde arbejder med faglige og etiske sigtelinjer, som tager udgangspunkt i et samarbejde med borgeren med fokus på dennes mål, recovery, rehabilitering eller habilitering, samt fokus på en helhedsorienteret sagsbehandling.



Opgaver

Der arbejdes med udgangspunkt i Frederikssund Kommunes Handicap- og psykiatripolitik og i visionen for afdeling for Voksenstøtte.



Relationer

I enhver kontakt med borgerne er sagsbehandlerne bevidste om magtforholdet mellem borger, pårørende og den professionelle socialrådgiver.

De faglige sigtelinjer udspringer blandt andet af:

- Voksenudredningsmetodens version 2.0 udviklet af Socialstyrelsen
- Recovery og rehabiliteringsbegreberne.

De etiske retningslinjer udspringer blandt andet af:

- Dansk socialrådgiverforenings Professionsetik
- Det gode samarbejde med pårørende
- Værdighedspolitikken fra Frederikssund Kommune.

De faglige og etiske retningslinjer refereres på møder, i arbejdsgangsbeskrivelser, i breve mv.

Frederikssund Kommune betragter ovenstående faglige og etiske sigtelinjer som et sæt styringsdokumenter.

I arbejdet med fortsættelse og videreudvikling af sagsbehandlingen på området vil der i de kommende år være fokus på fire forhold:

- Borgerinddragelse – Borgers stemme
- Gældende jura og praksis på området
- Retningslinjer for sagsbehandlingen og ensartet anvendelse af disse
- Vidensdeling og sparring.



Mennesker



Opgaver



Relationer

Borgerinddragelse - Borgers stemme

I afdeling for Voksenstøtte anvendes, VUM 2.0 i forbindelse med udredning, vurdering og afgørelse overfor borger. Det betyder, at alle borgere, der søger om støtte, bliver udredt efter denne metode.

Udgangspunktet for udredningen er altid borgerinddragelse via samtale og dialog med borger og pårørende.

Hvis borger har væрге, er det værgen, der sammen med borger deltager i samtalen. I samtalen dokumenteres borgers egne ønsker, håb og drømme, men også vurdering af egne ressourcer og begrænsninger i fht. forskellige livsområder. Derved bringes "borgers stemme" frem og er omdrejningspunkt for sagsbehandlingen. Borger og pårørende deltager tillige i udarbejdelsen af formål og mål og i opfølgningerne på de bevilgede indsatser.

Møder med borger tilrettelægges som oftest, således der tages hensyn til borgers funktionsniveau, herunder om mødet skal foregå i egen bolig eller på Rådhuset, hvem der skal deltage samt mødernes varighed set i forhold til, hvad borger kan rumme.

Borger modtager altid en afgørelse med klagevejledning. Ved bevilling af indsatser følges op på disse, hvor en forudsætning for opfølgningen er, at borger er tilstede ved det personrettede tilsyn.

Som led i udviklingsplanen vil der blive sat fokus på dels at undersøge, indhente læring om og arbejde med nye metoder til inddragelse af borgerne og pårørende/netværk. Herunder konstruktiv og ligeværdig dialog med afdelingens forskellige borgergrupper og pårørende, således møder og dialog er givende for både borger og for sagen.

Der vil samtidig blive udarbejdet retningslinjer for, hvordan sagsbehandlere dokumenterer og tydeliggør, at der har været afholdt møde med borgere, og tydeliggør både borgerinddragelse og borgers stemme i udredningerne, i opfølgningerne og i formuleringerne af formål og mål.

Retningslinjerne skal bidrage til at sikre ensartet og systematisk praksis omkring inddragelse af og samarbejde med borgerne i sagerne. Det gælder både i forbindelse med sagsoplysning, i forbindelse med afgørelser, ved klager og ved opfølgninger.

Mere konkret skal der sættes fokus på, hvordan sagsbehandlere inviterer og forbereder borger og netværk til møderne, hvordan der laves mødereferater, og hvordan der rent sprogligt refereres til borgers udsagn.

Det kan være relevant med undervisning i, hvordan sagsbehandler bedst muligt kommunikerer med forskellige målgrupper med henblik på at få netop deres udsagn, ønsker og forudsætninger frem.

Målet er, at borger kan genkende sig selv i afgørelser, formulerede mål og ved opfølgninger.

Gældende jura og praksis på området

I afdeling for Voksenstøtte er der et vedvarende fokus på korrekt sagsbehandling i overensstemmelse med gældende lovgivning og praksis.

Som led i udviklingen af den faglige kvalitet vil der blive sat fokus på struktureret gennemgang af regler og lovgivning, der er specifikke for det specialiserede socialområde. Herunder de juridiske og skriftlige kompetencer i



Opgaver

forhold til at udarbejde tilstrækkeligt grundige begrundelser med brug af og referencer til offentliggjort praksis og kvalitetsstandarder.

For at forebygge at borgerne ikke lider retstab gennemgås indholdet og omfanget af vejledningsforpligtelsen særligt i forbindelse med ansøgninger og afgørelser. Dette bliver ligeledes en del af afdelingens skriftlige retningslinjer og guidelines for sagsbehandlingen.

Kendskabet til reglerne omkring stedlig og faglig kompetence samt vejledning om det frie valg skal styrkes.

Klagevejledningen er opdateret, så den udspecificerer tidsfristen afhængigt af om borger har modtaget sin afgørelse med brevpost eller digitalpost.

Det udvidede dokumentationskrav af de enkelte sagsbehandlingsskridt inklusiv de juridiske overvejelser medvirker til, at den juridiske kvalitet i sagerne højnes.

Opfølgning

Det er en myndigheds ansvar, at der følges op på bevillingen i henhold til indsatsformålet og indsatsmålene jf. servicelovens § 148 stk. 2.



Opgaver Formålet med opfølgningen er at sikre, at den leverede indsats lever op til det, der er bestilt hos udføreren, og at borgeren modtager den rette støtte. Det vil sige:

- Matcher indsatsen borgerens behov
- Har indsatsen ført til, at borgeren har udviklet, fastholdt eller begrænset tab af funktionsevne som forventet
- Trives borger i sit tilbud
- Er tilbuddet fortsat relevant ud fra et økonomisk perspektiv.

Opfølgning på mål og indsats

Struktureret opfølgning er en metode til at evaluere på, om indsatsen medvirker til at opfylde borgerens mål, og om der er den forventede effekt af den bevilgede indsats på opfølgningstidspunktet. Såfremt der ikke er den forventede effekt, skal indsatsen eller målene justeres i forhold til borgerens potentiale og motivation.

Opfølgning på mål og indsats foregår i dag i et tæt samarbejde med borger og udfører. Leverandørens status bidrager med viden til myndigheds opfølgning inden opfølgningen. Borger bidrager til status sammen med udfører.

Opfølgningen kan både foretages administrativt af sagsbehandler eller via et møde mellem borger og sagsbehandler. Alt efter borgers kompetencer og udviklingsniveau, har sagsbehandleren kontakt med borger inden et opfølgningsmøde. En opfølgning skal afsluttes med en skriftlig konklusion i et brev til borger.

Som led i udviklingsplanen skal der arbejdes med en ensretning af praksis for opfølgning. Herunder tydelig og ensartet dokumentation for gennemførelse af opfølgningen samt skriftlig vurdering af, om indsatsen fortsat tjener sit formål eller skal ændres eller ophøre. Der skal tillige sættes fokus på at overholde de fastsatte retningslinjer for opfølgningsfrekvensen.



Opgaver

Faglige arbejdsgange for sagsbehandlingen

I forbindelse med overgangen til nyt It-fagsystem Cura er der udarbejdet nye arbejdsgange, der skal understøtte en ensartet brug af Cura på tværs af afdelinger og mellem Frederikssund Kommunes leverandører og Myndighedsafdelinger, herunder afdelingen for Voksenstøtte.

I takt med It-fagsystemets udvikling og tilpasning til nye socialfaglige metoder og krav til indberetning af data er der behov for løbende tilpasning af arbejdsgange og konfiguration af systemet.

Der er fortsat behov for at sikre en ensartet brug af systemets, således at sagsbehandlerne af hensyn til den helhedsorienterede sagsbehandling kan genbruge oplysninger efter samtykke fra borger.

For at understøtte sagsbehandlerne i deres faglige vurderinger undervejs i sagsforløbet vil afdeling for Voksenstøtte i regi af udviklingsplanen udvikle faglige vejledninger vedrørende faglige og juridiske opmærksomhedspunkter. Det kunne eksempelvis være en vejledning for, hvornår og hvordan sagsbehandlerne afklarer og dokumenterer, om en borger kan give informeret samtykke og dermed reelt forstå konsekvensen af sin ansøgning og kan handle ved afslag, eller om der skal søges værgemål for at sikre borgers retssikkerhed.

Det vedrører desuden arbejdsgange for, hvornår og hvordan afdelingen tilbyder udarbejdelse af handleplaner efter servicelovens § 141, arbejdsgang for sagsbehandling, når borgere flytter til eller fra kommunen, hvornår og hvordan afdelingen inddrager borgeren undervejs i sagsbehandlingsprocessen med videre. Der udarbejdes desuden faglige retningslinjer for, hvornår det er nødvendigt eller relevant at indhente oplysninger fra fagspecialister.

Målet er, at der i afdelingen er samlede faglige arbejdsgange, der kan bidrage til at sikre fælles grundlag og praksis i sagsbehandlingen. Endvidere er målet, at sagsbehandlerne arbejder i henhold til disse arbejdsgange og bruger de brevskebeloner og øvrige skabeloner for sagsarbejdet og i samarbejde med borger og samarbejdspartnere.

Systematiseret vidensdeling og sparring

I afdeling for Voksenstøtte afholdes i dag socialfaglige møder hver 14. dag med samtlige sagsbehandlere, fagkoordinator (fra 1. maj) samt afdelingsleder.

Der er udarbejdet et årshjul, som angiver en struktur for den socialfaglige kompetenceudvikling samt vedligeholdelse af retningslinjer og øvrige aftaler, som skal bidrage til at sikre et fælles fagligt grundlag for sagsbehandlingen på området.

Årshjulet indeholder emner, der skal understøtte videreudvikling og fortsat implementering af den socialfaglige kvalitet i sagsbehandlingen. Oplægsholdere kan både være konsulenter, jurister, egne kollegaer og ledere eller medarbejdere fra andre centre.

Det er eksempelvis aftalt med områdets jurist, at der fire gange årligt er en gennemgang af nye principafgørelser fra Ankestyrelsen, lovændringer samt praksisundersøgelser, der er relevante for sagsbehandlingen på området. Juristen deltager desuden på de socialfaglige møder og i udviklingsarbejdet vedrørende faglige retningslinjer på området.



Opgaver



Relationer

Et eksempel er et tværfagligt samarbejde om udviklingen af en arbejdsgang om klager. Områdets jurist og en konsulent fra staben i samarbejde med sagsbehandlere har udarbejdet og præsenteret en arbejdsgang for behandling af klager. Herunder forskellige håndtering af klagerne alt efter om klagen vedrører afgørelser, sagsbehandlingsprocessen og/eller sagsbehandlerne. Arbejdsgangen præciserer tidsfrister, roller og ansvar, brevskebeloner med videre.

Som led i Udviklingsplanen vil følgende emner fremadrettet være faste punkter på de socialfaglige møder i afdeling for Voksenstøtte:

- Opsamling på og drøftelse af resultater af de månedlige ledelsestilsyn med henblik på status på implementeringen af de forskellige retningslinjer og arbejdsgange, hjælpeværktøjer og mål for sagsbehandlingen i afdelingen, men også for at vurdere behovet for tydeliggørelser af gældende retningslinjer og/eller behov for kompetenceudvikling.
- Drøftelse af de enkelte indkomne klagesager og afgørelser fra Ankestyrelsen i nærmeste team med fokus på læring. Tematisk årlig opsamling og drøftelse af, hvad der kan forbedres med henblik på at forebygge klager. Evt. tilpasning af arbejdsgange, brevskebeloner med videre så kommunikationen og fagligheden udvikles.
- Gennemgang af nye faglige arbejdsgange og retningslinjer som led i implementering af disse i den daglige sagsbehandling.
- Præsentation og drøftelse af ledelsesinformation, herunder både vedr. økonomidata, men også kvalitative data om kvaliteten i sagsbehandlingen. I den sammenhæng vil der være en løbende drøftelse af, hvilken form for ledelsesinformation, sagsbehandlerne kan have brug for i forbindelse med opfølgning på sager og i forbindelse med at finde relevante tilbud eller lignende.

Supervision

Der er iværksat tilbud om supervision for sagsbehandlerne, hvor selve formen og hyppigheden skal afklares med supervisor og sagsbehandlerne på området.

Supervisionen er i udgangspunktet sagssupervision, men der kan og skal være særlige tematikker for supervision, herunder eksempelvis tema som "samarbejde med pårørende", "den vanskelige samtale/at give afslag" og lignende.

Temaer fra supervision kan trækkes frem som egentligt tema for kompetenceudvikling i et undervisningsregi, såfremt, det vurderes at der er behov for det. Supervisionen skal gerne være en tilpas "forstyrrelse", der medvirker til øget refleksion, trivsel og personlig kompetenceudvikling af medarbejderne.

Sammen om at gøre en forskel

-Helhed, sammenhænge og tværfaglighed



Målet er at sikre sammenhængende forløb for borgerne ved systematisk tværfagligt samarbejde

Målet opnås gennem følgende indsatser:

- Sikring af en ensartet praksis for inddragelse af borgere og deres netværk i det tværfaglige samarbejde. Arbejdet vil tage udgangspunkt i de politiske vedtagne retningslinjer om det gode samarbejde med pårørende.
- Udvikling af en metode til at få et fælles overblik over borgere, der er 16½ år, så overgangsfasen kan iværksættes rettidigt. Der arbejdes med at tydeliggøre rolle- og ansvarsfordeling, behovet for dokumentation og sagsoplysninger hele vejen i overgangsfasen, herunder implementering og forankring.
- Rolle- og ansvarsfordeling, behovet for dokumentation og sagsoplysninger i overgangen mellem Rådgivningshuset, Ungekontakten og Afdeling for Voksenstøtte og Visitation og Hjælpe midler tydeliggøres. Herefter følger implementering og forankring.
- Der udarbejdes og implementeres tværfaglige arbejdsgange for samarbejdet om målgruppen af borgere der modtager socialpædagogisk støtte og personlig og praktisk hjælp.

En vigtig forudsætning for at kunne lykkes med at skabe meningsfulde indsatser for borgerne er, at tage udgangspunkt i borgerens behov og ønsker.

Derudover skal kommunen arbejde på tværs af forvaltninger og afdelinger for at støtte borgerne til at nå deres mål, øge deres selvstændighed og derigennem hjælpe til øget livskvalitet.

Med borgeren i centrum



Mennesker

Den enkelte borgers netværk, herunder familie, pårørende, venner, kollegaer med videre er en væsentlig ressource og kan ofte bidrage med at få borgers håb og drømme bragt frem, men også støtte borger i at nå sine mål sammen med de professionelle.



Opgaver

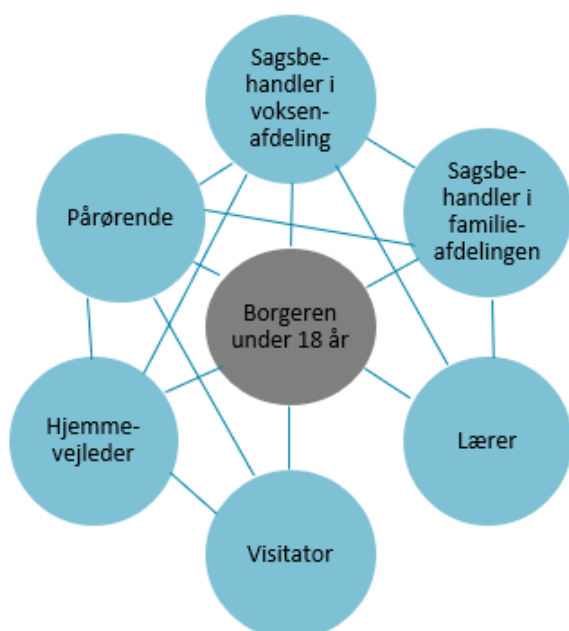
Samtidig skal de pårørendes behov og forventninger også bringes frem, så samarbejdet mellem de pårørende og sagsbehandleren har et fælles udgangspunkt i samarbejdet.



Relationer

Nedenfor ses et netværksskort, som illustrere alle de professionelle og den/de pårørende, der kan være omkring et ungt handicappet menneske i overgangssager mellem familie- og voksenområdet.

Figur 4 Eksempel på netværksskort for borgere i overgangssager



Sagsbehandleren har en koordinerende rolle i at tilrettelægge indsatserne, så den forventede effekt opstår med de ressourcer, der er til rådighed i det personlige og professionelle netværk omkring borgeren. Den relationelle koordinering af indsatserne mod det fælles mål, er nødvendig for, at borgeren lykkes med at nå sine mål.

Som følge deraf er der løbende fokus på samarbejde på tværs af forvaltninger og afdelinger med henblik på bedre overgange, samt rolle og ansvarsfordeling.

Som led i udviklingsplanen vil der blive arbejdet med at sikre en ensartet praksis for inddragelse af borgere og deres netværk i det tværfaglige samarbejde.

Tværgående projekter og indsatser

Det specialiserede voksenområde medvirker i tværgående projekter, som Frontløbernetværket, overgangen fra barn til voksen samt bedre borgerforløb indenfor det specialiserede socialområde og beskæftigelsesområdet.

Tværgående arbejde handler om at være i et arbejdsfællesskab og bidrage med høj (tvær)faglighed og forbedring af opgaveløsningen i forhold til det fælles mål: At sikre det rette tilbud for borgerne.

Frontløbernetværket

Frontløbernetværket er en udløber af Frikommuneforsøget. Frontløbernetværket skal bidrage til at skabe bedre sammenhæng i indsatserne på tværs af centre og afdelinger i Frederikssund Kommune.

Direktionen i Frederikssund Kommune har iværksat arbejdet med fire signaturindsatser i organisationen:

1. Alle borgere med sager inden for flere myndighedsområder skal modtage en koordineret, helhedsorienteret indsats, når det vurderes at være relevant for borgerens forløb og progression.
2. Udsatte familier skal modtage en mere helhedsorienteret indsats med fokus på familiens samlede udfordringer og ressourcer.
3. Udvikle nye metoder til det helhedsorienterede borgersamarbejde.
4. Borgere der modtager en koordineret helhedsorienteret indsats skal have oplevelsen af et godt samarbejde med kommunen.

Afdeling for Voksenstøtte er repræsenteret i arbejdsgrupperne og medvirker til udviklingen af nye og gamle arbejdsgange, afprøvningen og implementeringen heraf.

Særlig signaturindsats 1 om borgere med sager inden for flere myndighedsområder taler ind i vores ambition. Indsatsen vil understøtte, at afdelingerne bliver bedre til at arbejde på tværs, til at støtte borgerne til at nå deres mål, øge deres selvstændighed og derigennem hjælpe til øget livskvalitet.

Projektet løber til og med 2023.

Overgangen fra barn til voksen

Når et ungt menneske med handicap bliver 16½ år, og det er forventningen, at den unge også får behov for støtte i voksenalderen, påbegyndes planlægning af overgangen fra ung til voksen.

Myndighedsafdelingerne fra Center for Familie og Rådgivning og Afdeling for Voksenstøtte begynder at interessere sig for den unges og familiens ønsker for fremtiden. De afstemmer deres vejledning og rådgivning af borgere og pårørende, jf. servicelovens § 19a. Dette følger af, at lovgivningen på børneområdet er væsentlig anderledes end lovgivningen på voksenområdet efter det 18. år.

Som led i Udviklingsplanen vil der blive udviklet en metode til at få et fælles overblik over borgere, der er 16½ år, så overgangsfasen kan iværksættes rettidigt.

Familieafdelingen og afdeling for Voksenstøtte arbejder i to forskellige it-fagsystemer. Det betyder, at arbejdsgange og overlevering af viden, med borgers samtykke, foregår via mail, som herefter journaliseres i afdelingernes



Mennesker



Opgaver



Relationer

egne it-fagsystemer og i kommunens fælles dokumenthåndteringssystem SBSYS.

Familieafdelingen og afdeling for Voksenstøtte har udarbejdet sagsskabeloner og arbejds gange. Der er behov for at arbejde videre med disse med henblik på en smidigere og tydeligere arbejds gang. Der vil blive arbejdet med præcise aftaler om hvilken dokumentation, der er nødvendig at videregive i forbindelse med overgangssager og hvilken dokumentation, der opbevares hvor.

Som led i Udviklingsplanen vil et fokus være, at der fremover i højere grad arbejdes med inddragelse af den unge og dennes netværk, ligesom der skal udarbejdes retningslinjer, som tydeliggør rolle og ansvarsfordelingen hele vejen i overgangsfasen.

Bedre borgerforløb indenfor Velfærd, Arbejds marked og Sundhed.

Indenfor afdelingerne Voksenstøtte, Rådgivningshuset, Ungekontakten samt Visitation og hjælpemidler arbejdes der med et begreb, der kaldes Indsatstrappen. Indsatstrappen beskriver udviklingen af indsatser fra den mindst indgribende indsats på nederste trappetrin, til den mest indgribende indsats på det øverste trappetrin.

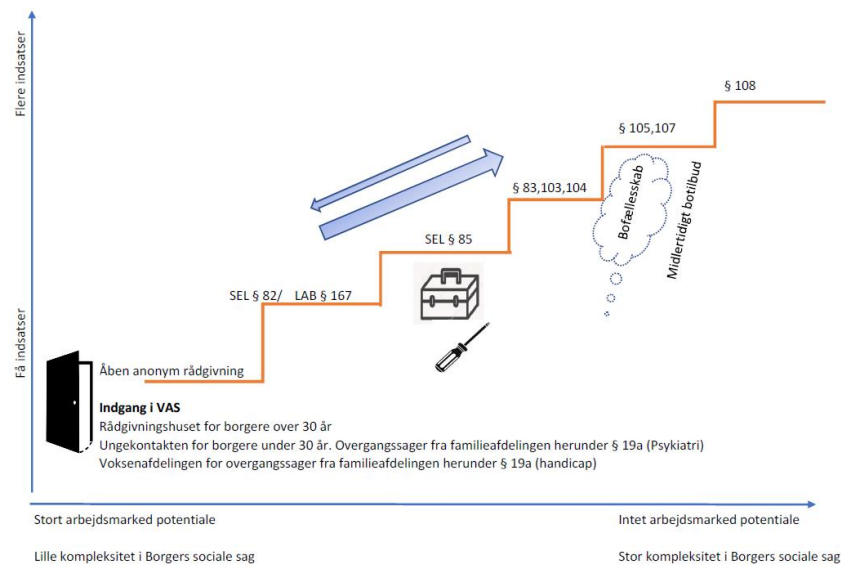
Indsatstrappen beskriver en bevægelse, hvor man arbejder med behovsfokusering, fremfor målgruppefokusering. Det betyder, at der kommer en øget fleksibilitet i indsatserne, da den enkelte borger i en periode kan være højere på indsatstrappen end i andre perioder.

Arbejdet med bevægelsen op og ned ad indsatstrappen kræver en større tværorganisatorisk dialog om og opfølgning på indsatsen i forhold til borgers mål. Borgerne skal støttes og vejledes rettidigt, og indsatsen skal koordineres, så den er tilpasset borgers situation og fremmer recovery- og rehabiliteringsprocessen.

Rådgivningshuset, der er placeret i Center for Job og Rådgivning, er indgangen for "nye" borgere over 30 år med problemer af primær social karakter. Ungekontakten er indgangen for unge under 30 år.

Når der vurderes ikke at være effekt af de mindre indgribende og forebyggende indsatser (SEL § 82 og 85), vil borgeren skulle vurderes til indsatser i afdeling for Voksenstøtte, jf. nedenstående figur.

Figur 5 Indsatstrappe - Et eksempel på en illustrativ rolle og ansvarsfordeling mellem Rådgivningshus, Ungekontakten og afdeling for Voksenstøtte



Som følge af overgangen arbejdes der i øjeblikket, som led i Udviklingsplanen, med at tydeliggøre roller og ansvarsfordelingen i overgangen mellem Rådgivningshuset og Afdelingen for Voksenstøtte.

Særligt klare aftaler omkring dokumentation og overlevering af dokumentation betyder, at borgerne ikke behøver gentage oplysninger, de allerede har fortalt en medarbejder. Overlevering af oplysninger sker altid efter samtykke fra borger.

Tværgående indsatser med sundheds- og ældreområdet

Nogle borgere har både behov for sociale indsatser samt personlig pleje og/eller praktisk hjælp, hjælpemidler og/eller genoptræning.

I Frederikssund Kommune bevilges personlig pleje og/eller praktisk hjælp, hjælpemidler og genoptræning af visitatorer fra afdeling for Visitation og Hjælpemidler. Dette skaber en samarbejdsflade mellem Voksenstøtte og Visitation og hjælpemidler. Denne samarbejdsflade findes i stort set alle kommuner i landet.

Afdelingerne Voksenstøtte samt Visitation og Hjælpemidler er fysisk placeret på samme adresse og gang og har en del fælles borgere. Det betyder, at medarbejdere og ledere flere gange om dagen koordinerer fælles borgersager. Samarbejdet er i høj grad båret af relationel koordinering. Der er tillige deltagelse fra begge afdelinger på ugentlige myndighedsledermøder med centerchef og stabsleder, visitationsmøder hver 14. dag, ungekoordineringsmøder hver måned, § 95-96 møder med flere.

Som følge af, at målgruppen for socialpædagogisk støtte og personlig og praktisk hjælp ofte kan være den samme, har Ankestyrelsen udarbejdet praksisregler på området, der beskriver snitfladen.

Afdeling for Voksenstøtte, Visitation og Hjælpemidler og afdelingen for Handicap og Botilbud (Hjemmevejledningen) er derfor som led i Udviklingsplanen i gang med at udarbejde retningslinjer for samarbejdsfladerne for efterfølgende at arbejde med implementering af praksis i afgørelserne.

Kompetenceudvikling, der understøtter opgaveløsningen



Målet er at sikre at den samlede organisation besidder de nødvendige kompetencer, som understøtter en sagsbehandling af høj kvalitet på det specialiserede voksenområde.

Målet opnås gennem følgende indsats:

- Der udarbejdes en strategi og plan for kompetenceudvikling af sagsbehandlerne i Afdeling for voksenstøtte. Planen tager udgangspunkt i målene om god sagsbehandling og herunder borgerinddragelse.
- Der gennemføres kompetenceudvikling på tværs af afdelinger om tværgående emner.
- Afdeling for Voksenstøtte vil arbejde for at blive et attraktivt uddannelsessted.

Udviklingsplanen skal bidrage til at sikre, at sagsbehandlingen på det specialiserede voksenområde har en høj kvalitet i overensstemmelse med gældende lovgivning og med udgangspunkt i borgers behov.

Udvikling af opgaveløsningen handler om at medvirke til at skabe et inkluderende arbejdsfællesskab, hvor der er fokus på den fælles opgave og løsning af borgernes udfordringer. Dette gøres bedst ved at vedligeholde og udvikle gode relationer mellem medarbejdere og borgere og øvrige involverede.



Mennesker

Kompetenceudvikling

En række af de tiltag, som nærværende udviklingsplan opstiller, kan med fordel løses via struktureret kompetenceudvikling.



Opgaver

Emnerne for kompetenceudvikling kan fx være: jura og regler, begrundelser, metoder til borgerinddragelse og samarbejde med pårørende, tværfagligt samarbejde, relationel koordinering, rolle- og ansvarsfordeling i overgangene med mere.



Relationer

Kompetenceudvikling for medarbejderne i Afdeling for Voksenstøtte

Medarbejderne i afdeling for Voksenstøtte vil blive involveret tidligt i processen for arbejdet med udviklingsplanen for derved at skabe grobund for implementering og forankring af tiltagene.

Som led i udviklingsplanen udarbejdes en strategi og en handleplan for kompetenceudvikling af sagsbehandlere i afdeling for Voksenstøtte.

Kompetenceudviklingen har til formål at sikre en høj faglighed samt skabe stærke arbejdsfællesskaber for at styrke opgaveløsningen over for borgerne.

Kompetenceudviklingen vil bestå af undervisningsseancer med undervisere fra fx Socialstyrelsen og Viso samt andre interne og eksterne undervisere. Forløbet kan også bestå af faciliteret processer af interne konsulenter eller supervisor.

Udviklingsseancerne kan både foregå som hele eller halve dages seancer, men kan også være et indslag af kort varighed på et af afdelingens socialfaglige møder.

Forandringerne for medarbejderne i den daglig praksis understøttes desuden af nærmeste leder.

Enhver arbejdsplads og dens medarbejdere veksler løbende mellem drift og udvikling. I arbejdet med udviklingsplanen skal det sikres, at der både er tid til den nødvendige udvikling, som på sigt kan lette opgavevaretagelsen, men også tid til at løfte de daglige opgaver.

Fælles kompetenceudvikling på tværs

Som led i Udviklingsplanen gennemføres fælles kompetenceudvikling for relevante medarbejdere på tværs af kommunens centre og afdelinger.

Den fælles kompetenceudvikling omhandler emner, der er relevante for sagsbehandlere på tværs af og i samarbejdet mellem afdelingerne. Den fælles undervisning bidrager også til kendskabet til andre kollegaer, rolle- og ansvarsfordeling og en ensartet praksis på tværs af Frederikssund Kommune.

Uddannelse og rekruttering

Afdeling for Voksenstøtte ønsker at medvirke til at modgå rekrutteringsudfordringerne på velfærdsområderne generelt ved at øge kendskabet til Frederikssund Kommune. Samtidig bibringer studerende nye refleksioner ind i afdelingerne, som medvirker til at udvikle afdelingen.



Mennesker

Afdeling for Voksenstøtte har det seneste år med succes fungeret som uddannelsessted for en socialrådgiver. Afdeling for Voksenstøtte ønsker også at være uddannelsessted fremover.

At være uddannelsessted stiller krav til afdelingens medarbejdere og ledere. Såfremt Afdeling for Voksenstøtte skal være uddannelsessted, skal beslutningen derfor drøftes og løftes op i MED. Herefter kan den indgå som en del af den samlede udviklings-, rekrutterings og fastholdelsesstrategi i Frederikssund kommune.

