



# God dialog og godt samarbejde på børnehandicapområdet

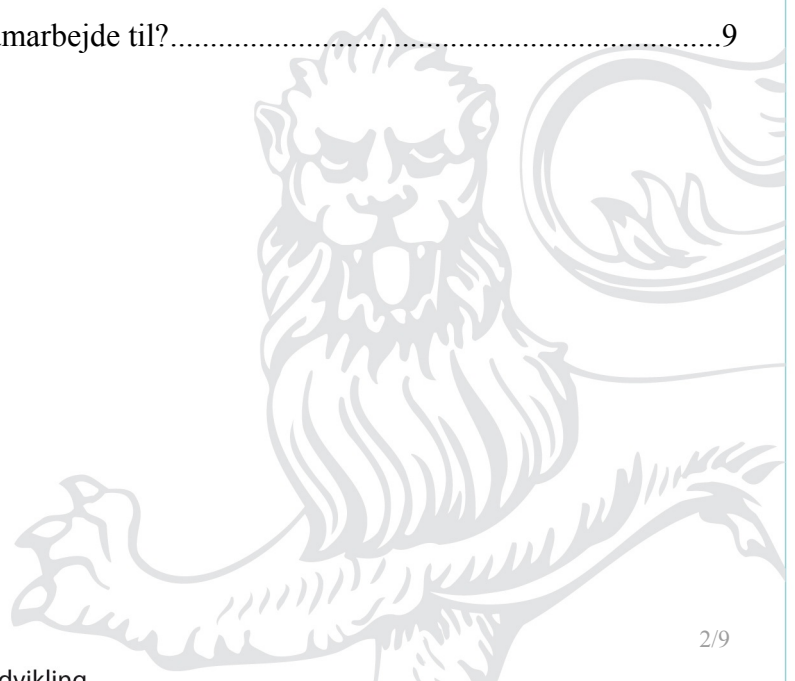
*~ en manual for servicelovens §§41, 42 og 84*





## Indholdsfortegnelse

Indledning .....	3
1. Første møde.....	4
1.1. Hvornår mødes vi fysisk? .....	4
1.2. Hvordan forberedes det første møde? .....	4
1.3. Hvor afholdes det første møde (komplekse sager)?.....	4
1.4. Hvordan afholdes det første møde? .....	4
1.5. Hvad sker der efter det første møde? .....	5
2. Afgørelsen.....	6
2.1. Hvordan modtager vi ansøgninger? .....	6
2.2. Hvordan belyser vi ansøgninger forud for en afgørelse?.....	6
2.2.1. <i>Indsamling af oplysninger</i> .....	6
2.2.2. <i>Vurdering af sagen</i> .....	6
2.3. Hvordan giver vi besked om afgørelsen?.....	7
2.4. Hvor lang tid skal vi bruge til at behandle ansøgninger?.....	7
2.5. Hvad indeholder en afgørelse?.....	7
3. Opfølgning .....	8
3.1. Hvad bruger vi opfølgningerne til? .....	8
3.2. Hvordan foretager vi opfølgninger?.....	8
3.3. Hvor ofte laver vi opfølgninger?.....	8
4. Den løbende dialog og samarbejde .....	9
4.1. Hvilken kasket har vi på – rådgiver eller myndighed? .....	9
4.2. Hvordan foregår den løbende dialog og samarbejde?.....	9
4.3. Hvad bruger vi den løbende dialog og samarbejde til?.....	9



## Indledning

Dette er den første version af Varde Kommunes manual til at sikre en god dialog og et godt samarbejde på børnehandicapområdet. Der er taget udgangspunkt i sager inden for servicelovens paragraffer 41, 42 og 84. Øvrige områder vil blive inddraget i en senere version.

Manualen er udarbejdet med familier med handicappede børn for øje. Med manualen får familierne et overblik over de muligheder, der foreligger. De får desuden et indblik i, hvad de kan forvente af os i Social- og handicapservice, og hvad vi forventer af dem.

Manualen er suppleret med nogle guidelines og værktøjer for de ansatte i Social- og handicapservice. Disse vil hjælpe medarbejderne til at give en mere ensartet behandling af familierne og lette arbejdsgangene til gavn for familierne.

Samlet set giver manualen og de interne guidelines familier med handicappede børn en større tryghed i forhold til, at de får en kvalitetssikret behandling af deres sager, der sikrer den korrekte afgørelse.

Vi er klar over, at der er flere vigtige elementer i at få den bedste dialog og det bedste samarbejde – både internt og eksternt. I denne første version af manualen har vi på baggrund af dialogmøder med både borgere/pårørende og medarbejdere, valgt at fokusere på fire emner, som vi mener, er essentielle for den gode dialog og det gode samarbejde. De fire emner er:

- Første møde
- Afgørelsen
- Opfølgning
- Den løbende dialog og samarbejde

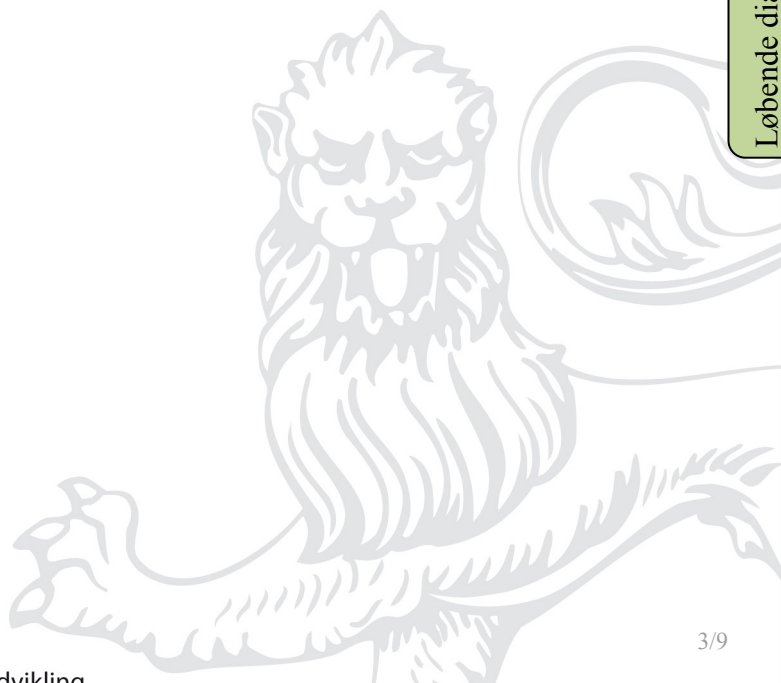
Hvert af disse emner er uddybende behandlet i de følgende afsnit.

Det første møde

Afgørelsen

Opfølgning

Løbende dialog og samarbejde





## 1. Første møde

Mange forældre oplever en stor usikkerhed i forbindelse med diagnose og/eller fødsel af et barn med handicap. Og de har svært ved at overskue situationen i denne forbindelse. At have fokus på den første kontakt og det første møde skal således være med til at skabe den allerbedste start på det fremtidige samarbejde for at imødekomme usikkerheden og situationen i øvrigt.

Kommunen og familien møder allerede her hinanden med åbenhed og tillid.

Familier med handicappede børn er ofte blevet foreslået at kontakte kommunen af sygehuset, eller de har selv tænkt, at det kunne være, de kunne få noget hjælp fra kommunen. Første gang vi i Social- og handicapservice er i kontakt med familien (i forhold til det handicappede barn), er derfor ofte afledt af, at familien ønsker at ansøge om et hjælpemiddel, aflastning, om økonomisk støtte eller lignende.

### 1.1. Hvornår mødes vi fysisk?

For at kunne vurdere ansøgningen, har vi nogle gange behov for supplerende oplysninger. Dem indhenter vi enten ved at kontakte familien per telefon eller brev (fysisk eller digitalt) eller ved at mødes med familien.

I komplekse sager er det ofte nødvendigt at mødes med familien. Med komplekse sager mener vi sager, hvor flere paragraffer er i spil og sager, hvor en rådgiver er med til at behandle og afgøre sagen. Der kan være undtagelser.

Det er medarbejderen, der vurderer, hvornår der er behov for et møde med familierne. Denne vurdering noterer medarbejderen i sagens journal, så der er gennemsigtighed i, hvad der ligger til grund for afgørelsen.

### 1.2. Hvordan forberedes det første møde?

I de tilfælde, hvor vi vurderer, at der er behov for at mødes med familierne, aftaler vi de praktiske forhold til mødet via brev, digitalt via borger.dk eller telefon. Vi bestræber os på at gøre det per telefon, da det er hurtigere at finde det bedste tidspunkt, når vi taler med hinanden. Vi kan dermed også hurtigere afklare andre spørgsmål.

Familien får et brev med praktiske informationer om mødet samt et samtaleskema til brug på mødet tilsendt, med mindre vi aftaler noget andet. Med dette materiale vil vi give familierne de bedste forudsætninger for at forberede sig på, hvad mødet går ud på, hvad de kan forvente, og hvad vi forventer af dem.

### 1.3. Hvor afholdes det første møde (komplekse sager)?

Det første møde med familien afholder vi på Borgercenter Varde, med mindre afgørelsen eller andre forhold kræver andet.

Ved sager i Team Hjælpemiddel vil det ofte være nødvendigt, at medarbejderen ser de fysiske rammer i hjemmet for at kunne behandle sagen bedst muligt. Og i sager, hvor der ud over barnets handicap også er behov for hjælp af social karakter, kan socialrådgiverne ligeledes have behov for at mødet foregår i hjemmet.

### 1.4. Hvordan afholdes det første møde?

Det første møde tager udgangspunkt i det samtaleskema, der er sendt til familien, eller på den måde dagsorden for mødet i øvrigt er aftalt.

Vi sørger altid for at notere og følge op undervejs i samtalen, for hele tiden at sikre, at vi har den samme forståelse af det, vi har været igennem. Det gør vi med udgangspunkt i ”den motiverende samtale”.



Punkterne for mødet er bygget op, så vi både kommer omkring helt generelle forhold og familiens specifikke forhold. Derved sikrer vi, at vi ved afslutningen af mødet har de oplysninger, der skal til for at behandle sagen videre – eller har en aftale om, hvordan supplerende oplysninger indhentes.

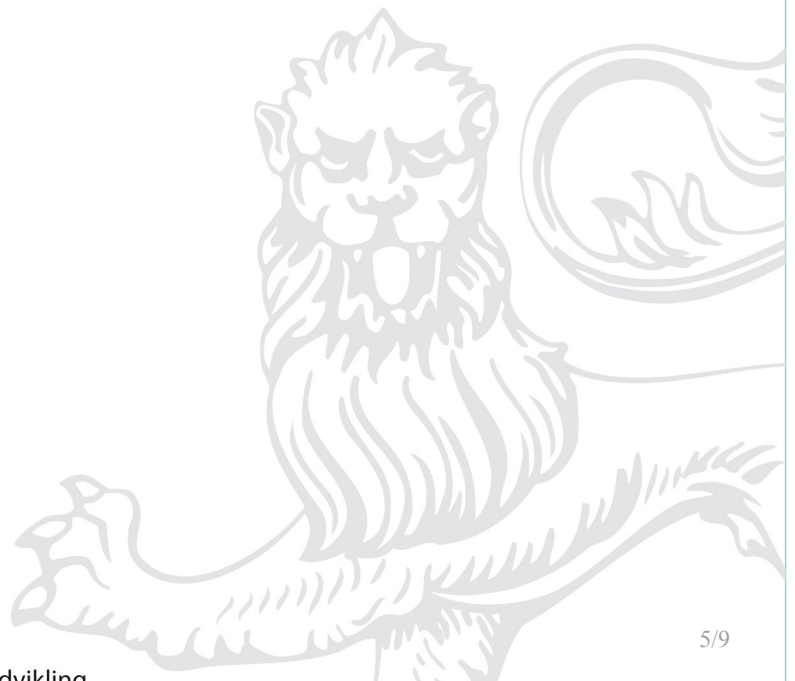
Familien vil i denne sammenhæng også have et indtryk af, at alle væsentlige forhold er blevet taget i betragtning, i forhold til behandlingen af deres sag.

Som afslutning på mødet fortæller vi familien om den videre proces, om tidsrammen og de opgaver, der ligger før en endelig afklaring. Familien vil få et referat eller samtaleskemaet fra mødet tilsendt eller sendt via Digital Post på borger.dk.

### **1.5. Hvad sker der efter det første møde?**

Efter det første møde er vi i stand til at gennemføre de ting, vi aftalte på mødet. Vi kan nu gå i gang med den egentlige sagsbehandling.

Herefter følger vi op på den måde, der er aftalt. Se også afsnittet om ”Opfølgning”.



## 2. Afgørelsen

Ansøgninger til kommunen er affødt af et oplevet behov hos ansøgeren. Derfor er det naturligt, at det er svært at være positiv over et helt eller delvist afslag på sin ansøgning. I Social- og handicapservice er vi særligt opmærksomme på, at vores afgørelser indeholder tilstrækkelig argumentation og dokumentation for afgørelsen.

Ud over det rent indholdsmæssige i vores kommunikation af afgørelser, er vi også meget opmærksomme på at have det bedste grundlag for at behandle sagen. Vi har derfor fokus på at få de relevante informationer så tidligt som muligt, så vores sagsbehandling kan påbegyndes.

### 2.1. Hvordan modtager vi ansøgninger?

For at få den bedste start på behandling af en ansøgning, har vi ansøgningsskemaer for de fleste af vores ydelser. Vi opdaterer vores hjemmeside, så borgerne har nemt ved at finde det relevante skema.

Da ansøgninger indeholder personfølsomme oplysninger (CPR-nummer, adresse, med videre) skal ansøgninger enten sendes i fysisk form, eller digitalt til [sikkerpost@varde.dk](mailto:sikkerpost@varde.dk). Nogle ansøgningsskemaer kan man også underskrive og sende digitalt ved at anvende sin NemID.

Uanset hvordan ansøgningen sendes, kommer den digitalt til den konkrete sagsbehandler. Herefter kan selve sagsbehandlingen gå i gang.

### 2.2. Hvordan belyser vi ansøgninger forud for en afgørelse?

Når vi modtager en ansøgning, vurderer vi, hvilke informationer vi har brug for for at kunne træffe en afgørelse, samt hvordan vi indhenter supplerende oplysninger.

#### 2.2.1. Indsamling af oplysninger

Vi bruger flere forskellige metoder til at indsamle oplysninger til brug for vores behandling af indkomne ansøgninger.

Vi er en enhedsforvaltning. Vi deler derfor i så høj grad som muligt information med hinanden på tværs af Social- og handicapservice. Når en ansøgning kommer ind, undersøger vi derfor, om vi allerede har stamdata og andre relevante informationer i forhold til den konkrete ansøgning.

Hvis der er behov for det, indhenter vi supplerende oplysninger fra relevante parter. Det kan eksempelvis dreje sig om oplysninger fra andre afdelinger i Varde Kommune, andre offentlige myndigheder, læger og sygehuse. For at vi må indhente oplysninger, skal vi have ansøgerens samtykke. Hvis den konkrete samarbejdspart ikke fremgår af ansøgningsskemaet, indhenter vi samtykke til at indhente oplysninger fra denne særskilt. Det sker ved henvendelse til ansøgeren, eller den samtykke-ansvarlige.

I nogle tilfælde har vi desuden brug for direkte kontakt med ansøgeren for at få de nødvendige oplysninger. Det gør vi enten via telefon, fysisk og digital brevveksling, og i nogle tilfælde ved at mødes.

#### 2.2.2. Vurdering af sagen

Ofte vil lovgivningen fortælle os, hvilke forudsætninger, der skal være opfyldt. Det er disse forudsætninger, vores vurdering tager udgangspunkt i. Når vi har tilstrækkeligt med oplysninger, afgør vi, om ansøgningen kan imødekommes helt eller delvist, eller om der skal gives et afslag.

Inden vi laver den endelige vurdering, gennemfører vi en partshøring, hvor ansøger får alle dokumenter tilsendt, og skal give svar på, om oplysningerne er korrekte.



### 2.3. Hvordan giver vi besked om afgørelsen?

Når vi har afgjort sagen, får ansøgeren en skriftlig afgørelse. Ved ansøgninger om hjælpemidler kan afgørelsen ske mundtligt. Som udgangspunkt vil der kun blive givet en mundtlig afgørelse i tilfælde af fuldt medhold i ansøgningen.

Vi noterer altid afgørelsen, begrundelse for afgørelsen og metode for orientering i vores elektroniske journal system.

### 2.4. Hvor lang tid skal vi bruge til at behandle ansøgninger?

Det er meget forskelligt, hvor lang tid det tager at behandle ansøgninger. På vores hjemmeside kan man altid se de tidsfrister, som vi bestræber os på at arbejde indenfor.

Der er lovkrav om dokumentation for lidelsen samt krav om belysning af funktionsnedsættelsen fra læge eller andre fagpersoner, barnet er i kontakt med. Sagsbehandlingsfrister kan derfor i nogle tilfælde blive længere. Der vil i så blive orienteret.

Sagsbehandlingstiden og metoden for indsamling af oplysninger afhænger af sagens kompleksitet, og hvad der søges om. For sagsbehandlingstiden er det også af betydning, hvor fyldestgørende ansøgningskemaet er udfyldt og hvor nemt det er at indsamle nødvendige supplerende oplysninger.

### 2.5. Hvad indeholder en afgørelse?

Ifølge forvaltningsloven, skal vi fortælle, hvilken lov og anden dokumentation, der ligger til grund for en afgørelse, og vi skal give en klagevejledning i forbindelse med afgørelsen. Det er mange informationer at skulle forholde sig til. Vi lægger derfor både vægt på, at disse informationer fremgår på en nem og overskuelig måde.

Hvis der ikke har været gennemført en partshøring i forbindelse med sagsbehandlingen, sender vi en kopi af dokumenterne sammen med afgørelsen.





### 3. Opfølgning

For til stadighed at kunne opfylde kommunens serviceniveau gennemfører Social- og handicapservice opfølgninger på igangværende sager. Det gør vi ved at undersøge, om der er sket ændringer i bevillingsgrundlaget enten på grund af ændrede forudsætninger hos familien, i lovgivningen eller andet.

#### 3.1. Hvad bruger vi opfølgningerne til?

Vi bruger opfølgningerne til at justere ydelserne til hver enkelt familie i forhold til, hvad de har behov for og er berettiget til. Opfølgningen kan både medføre, at vi op- eller nedjusterer eller helt fjerner ydelser, som familierne modtager. Det er således en måde for os at sikre, at vi har en dialog med familierne og overholder den gældende lovgivning.

Ved at følge op får vi et grundlag for at dokumentere, at vi leverer det, der er behov for under hensyntagen til lovgivning og det serviceniveau, som er fastsat for kommunen.

#### 3.2. Hvordan foretager vi opfølgninger?

Opfølgningerne foretages på forskellig vis. Som udgangspunkt sender vi et brev til familierne, hvor de bliver bedt om at fortælle os, om der er sket ændringer i det grundlag, som lå til grund for bevilling af en given ydelse.

Der kan ske fornyet sagsbehandling med møder og indsamling af nye oplysninger hos andre myndigheder.

Det vurderes fra sag til sag, hvad der er behov for, og hvordan det skal foregå.

#### 3.3. Hvor ofte laver vi opfølgninger?

Opfølgning sker i henhold til gældende lovgivning inden for det respektive område, ansøgningen vedrører. Der er lovkrav om opfølgning mindst én gang årligt, både i forhold til bevillingsgrundlaget og takstregulering.

I nogle tilfælde gør vi det med en måneds mellemrum, andre gange årligt. Nogle gange sker det hyppigt lige efter en bevilling for senere at blive sjældnere. Det afhænger primært af, hvilken type ydelse familien modtager.

Det er den medarbejder, der står for sagen, som vurderer, hvornår der skal foretages en opfølgning.







#### 4. Den løbende dialog og samarbejde

For os er det vigtigt, at familier med handicappede børn får en korrekt sagsbehandling og rådgivning. Det mener vi kun, vi kan medvirke til gennem dialog og samarbejde – både internt, med familier og fagfolk.

##### 4.1. Hvilken kasket har vi på – rådgiver eller myndighed?

Social- og handicapservice er en myndighed, der træffer afgørelse om muligheden for at få en konkret ydelse. Endvidere skal vi give borgere råd og vejledning inden for et afgrænset fagområde.

Dette kan være svært for en borger eller en anden udenforstående at forstå. Det er derfor vores opgave i Social- og handicapservice at sikre, at de familier, vi samarbejder med, er velorienterede. Det gør vi blandt andet ved at have fokus på vores kommunikation – både i skrift og tale.

##### 4.2. Hvordan foregår den løbende dialog og samarbejde?

Det er ikke altid nok at tage udgangspunkt i den dialog og det samarbejde, vi har med hver enkelt familie.

Inden for nogle områder har familierne behov for at få oprettet netværksgrupper. Etableringen af netværksgrupper skal forældrene selv forestå. Social- og handicapservice deltager i netværksmøder, hvor det vurderes relevant for sagens oplysning.

Derudover arbejder vi også for, at der bliver arrangeret handicapkonferencer, hvor man kan komme og få ny viden inden for børnehandicapområdet og har lejlighed til at komme med input til Varde Kommunes videre arbejde med børnehandicapområdet.

##### 4.3. Hvad bruger vi den løbende dialog og samarbejde til?

Som offentlig myndighed kan vi ikke direkte imødekomme alle de behov, som opstår. I nogle tilfælde kan vi levere en konkret ydelse/service, og i andre tilfælde kan vi give økonomisk kompensation. Vi forsøger så vidt muligt ved råd og vejledning at hjælpe med at finde løsninger, som kan være med til at løse behovet.

Det er kun gennem dialog med familierne, at vi kan få kendskab til, hvilke behov de har. Den viden kan vi bruge til at træffe den rigtige afgørelse.

Tilsammen bruger vi den løbende dialog og vores samarbejde til at sikre, at vi lever op til lovgivningen og Varde Kommunes fastsatte serviceniveau.

