



# Sønderborg

Udsigt i verdensklasse

**Glokal:** Storbyen i naturen

**Grænseland:** Det bedste fra to verdener

**Handlekraft:** Vi får det til at ske



**SÆT SAMARBEJDE OG TILLID I CENTRUM PÅ HANDICAPOMRÅDET**

## **DH og KL's principper for en styrket dialog der sikrer tillid og samarbejde i kommunen, sagsbehandlingen og indsatserne:**

1. Gensidig tillid og godt samarbejde skal synliggøres og sættes i centrum i den kommunale sagsbehandling.
2. Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem fælles mål og mulighed for reel indflydelse.
3. Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem et fælles overblik og indsigt i hinandens præmisser, viden og ekspertise.
4. Gensidig tillid og godt samarbejde kræver tid og fleksibilitet.
5. Gensidig tillid og godt samarbejde forudsætter gennemsigtighed og tilgængelighed.

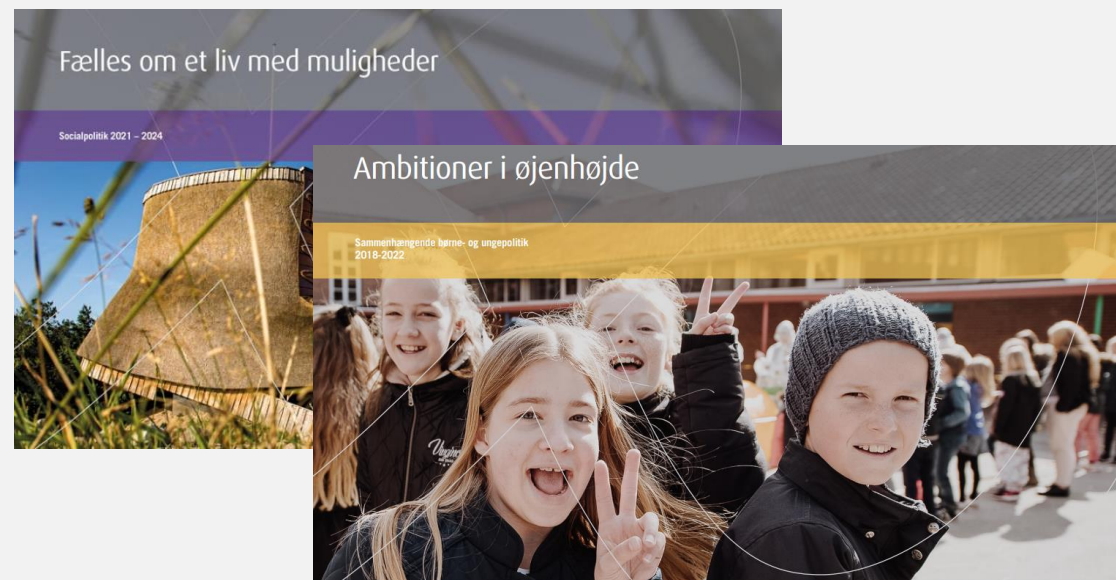
## Princip 1: Gensidig tillid og godt samarbejde skal synliggøres og sættes i centrum i den kommunale sagsbehandling

### Anbefaling 1:

At kommunalbestyrelsen udarbejder en strategi med tydelige mål og opfølgning på, hvordan borgerinddragelse og den gode dialog sikres i kommunen, sagsbehandlingen og indsatserne.

### Sønderborg Kommune – Strategi og Mål:

- Socialpolitikken og kommende handleplan
- Den sammenhængende børne- og ungepolitik og handleplan
- DH og KL's anbefalinger anvendes som skabelon for en fælles strategi



## **Princip 1: Gensidig tillid og godt samarbejde skal synliggøres og sættes i centrum i den kommunale sagsbehandling**

### **Anbefaling 2:**

At kommuner inddrager relevant viden fra blandt andet Ankestyrelsen og Socialstyrelsens Taskforce på handicapområdet, VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd, DUKH (Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet) og Det Centrale Handicapråd i deres strategiske planlægning af en styrket borgerinddragelse og dialog.

### **Sønderborg Kommune – Strategi og Mål:**

- Handicaprådet og Social- og Seniorudvalg mødtes med DH august/september 2021
- Taskforceforløb på børne- og ungeområdet
- Korte taskforce-læringsforløb på voksenområdet
- Dialogmøder, undervisningstilbud og sparring med Ankestyrelsen, VISO samt DUKH.



DANSKE HANDICAPORGANISATIONER



## Princip 1: Gensidig tillid og godt samarbejde skal synliggøres og sættes i centrum i den kommunale sagsbehandling

### Anbefaling 3:

At kommunerne og de kommunale handicapråd går forrest og viser, hvordan de sammen aktivt praktiserer principper for god dialog, tillid og samarbejde.

### Sønderborg Kommune – Strategi og Mål:

- Værdigrundlag for Handicaprådet 2020
- Arbejdsgrupper og høringer
- Dialog om DH og KL's anbefalinger → fælles strategi



## Princip 2: Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem fælles mål og mulighed for reel indflydelse.

### Anbefaling 4:

At mennesker med handicap oplever reel medbestemmelse og ansvar for mål over eget liv ved, at målene altid tager udgangspunkt i borgerens ønsker. Der skal ske en løbende opfølgning for at sikre, at målene forventningsafstemmes og passer til borgerens aktuelle livssituation. Borgerens oplevelse af muligheder og livskvalitet skal være i centrum i opfølgningen. Det gælder både i sagsbehandlingen og indsatsen.

### Sønderborg Kommune – Strategi og Mål:

- Anvendelse af faglige metoder i samspil med borgerinvolvering
- Rehabiliteringsstrategi
- Taskforce-læringsforløb om handleplaner, opfølgning og borgerinddragelse



## Princip 2: Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem fælles mål og mulighed for reel indflydelse.

### Anbefaling 5:

At mennesker med handicap får den nødvendige vejledning og rådgivning. Det kan fx være tilbud om at tale med en uvildig borgerrådgiver, der kan klæde borgeren på til at forstå regler, rettigheder, sagsbehandlingspraksis og servicestandarder i kommunen.

### Sønderborg Kommune – Strategi og Mål:

- Ny borgerrådgiver ansat. Vi sikrer synlighed.
- Rådgivning og vejledning fremgår af afgørelsesbreve.
- Orientering om og samarbejde med bisiddere og partsrepræsentanter



BORGER  
RÅDGIVEREN



## Princip 2: Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem fælles mål og mulighed for reel indflydelse.

### Anbefaling 6:

At der er mulighed for konflikthåndtering, hvis en dialog er gået i hårdknude.

### Sønderborg Kommune – Strategi og Mål:

- Ny borgerrådgiver ansat.
- VISO og DUKH
- Projekt Bedre Borgerdialog / Klagedrevet innovation
- Tilbud til pårørende.



## **Princip 3: Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem et fælles overblik og indsigt i hinandens præmisser, viden og ekspertise.**

### **Anbefaling 7:**

At målet i sagsbehandlingen skal være, at de forskellige fagprofessionelle, der har et ansvar over for borgeren, samarbejder og koordinerer deres indsatser, fx gennem én fælles plan og udpegning af én koordinerende sagsbehandler. Mennesker med handicap skal opleve, at de forskellige indsatser supplerer hinanden, og at alle arbejder henimod ét fælles mål. En evt. fælles handlingsplan skal laves i samarbejde med borgeren. Borgeren skal have medindflydelse på, hvem der udpeges som koordinerende sagsbehandler.

### **Sønderborg Kommune – Strategi og Mål:**

- Fremskudt funktion på børne- og ungeområdet
- KUI – Koordineret ungeindsats
- Samarbejde om overdragelse fra ung til voksen
- Integration af sagsbehandlingssystemer
- Koordination på hjerneskade og demensområdet
- Team Tværs – Hjælperordninger, BPA
- TOB-team – Børne- og ungeområdet
- Forslag om nyt tiltag med mentorer (borgerens egen indsats og koordinering)

## **Princip 3: Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem et fælles overblik og indsigt i hinandens præmisser, viden og ekspertise.**

### **Anbefaling 8:**

At sagsbehandlere får mulighed for at benytte deres faglighed og hente ekstern faglig viden til at forstå de særlige udfordringer, som kan have betydning for borgerens liv, funktionsniveau og forudsætninger for at indgå i dialog. Ligesom de får mulighed for at udvikle deres kompetencer i koordinering og dialog omkring det tværfaglige samarbejde- og koordinering på tværs af sektorer.

### **Sønderborg Kommune – Strategi og Mål:**

- Sagsoplysninger indhentes med borgerens samtykke hos udfører, øvrige sagsbehandlere, sundhedsvæsen mv.
- Faglig viden opnås gennem VISO-ydelser samt diverse kurser, efteruddannelse og intern vidensdeling.

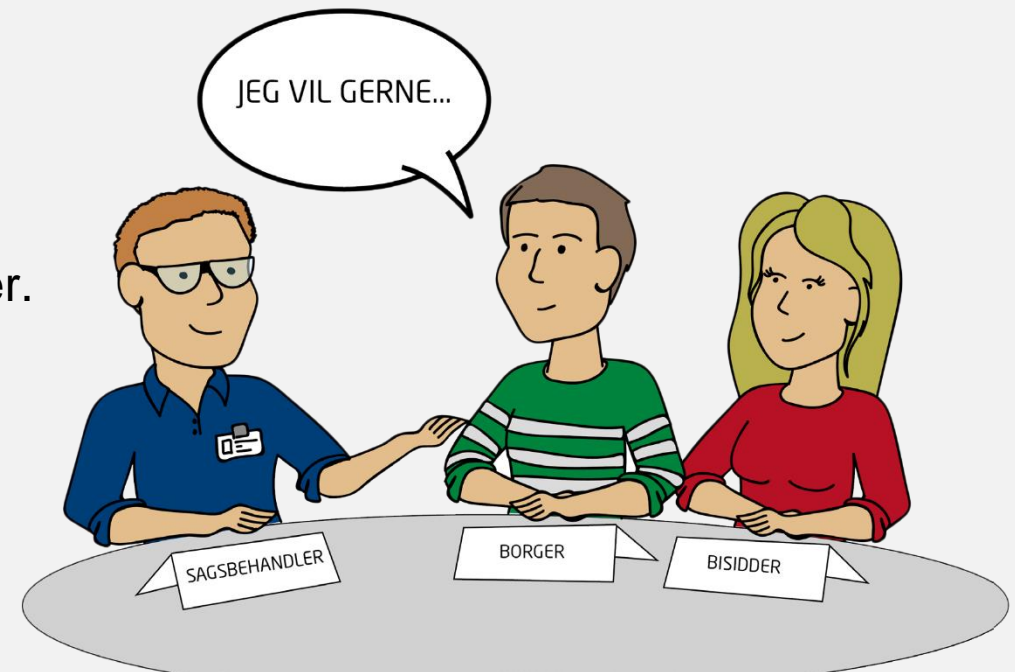
## Princip 3: Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem et fælles overblik og indsigt i hinandens præmisser, viden og ekspertise.

### Anbefaling 9:

At kommunen i den enkelte sag er opmærksom på, hvorvidt borgen vil have gavn af at medbringe en bisidder- og vejlede herom.

### Sønderborg Kommune – Strategi og Mål:

- Brevskabeloner med oplysninger om bisidder.
- Mundtlig vejledning, fx om værgemål og partsrepræsentanter.



## Princip 4: Gensidig tillid og godt samarbejde kræver tid og fleksibilitet.

### Anbefaling 10:

At sagsbehandlerne skal have mulighed for at have løbende personlig kontakt med borgeren.

### Sønderborg Kommune – Strategi og Mål:

- Telefontid dagligt
- Fastlagte opfølgingsintervaller
- Borgerne får at vide, at de altid kan henvende sig.



## **Princip 4: Gensidig tillid og godt samarbejde kræver tid og fleksibilitet.**

### **Anbefaling 11:**

At sagsbehandlere har råderum til at disponere sin tid til løbende dialog med borgerne. En sagsbehandler skal fx have mulighed for at supplere en skriftlig afgørelse med en mundtligt forklaring, komme på hjemmebesøg og vejlede – samt kordinere på tværs af sektorer. Ligesom borgeren skal have mulighed for at få personlig eller telefonisk kontakt til sin sagsbehandler inden for rimelig tid.

### **Sønderborg Kommune – Strategi og Mål:**

- Mundtlig dialog og hjemmebesøg
- Møder andre relevante steder, fx Jobcenter og Hurtig Hjælpemiddelservice.



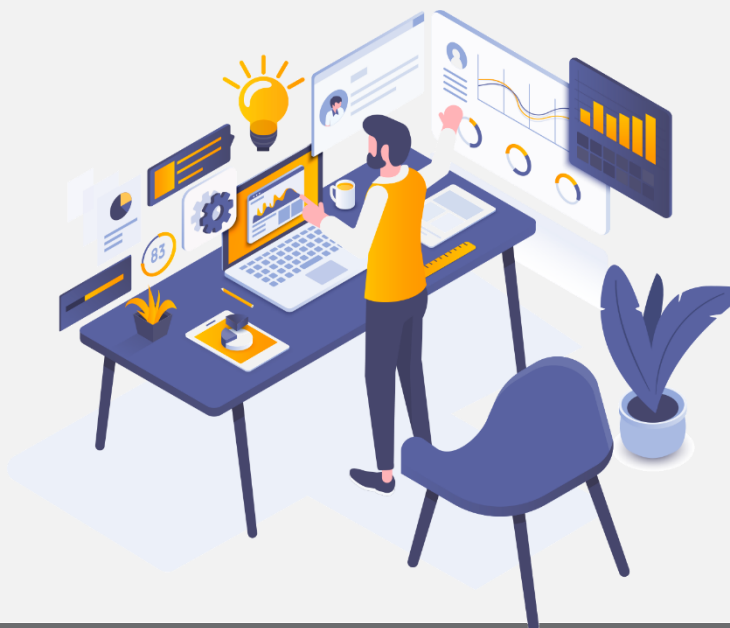
## Princip 5: Gensidig tillid og godt samarbejde forudsætter gennemsigtighed og tilgængelighed.

### Anbefaling 12:

At det afstemmes, hvordan borgeren eller de pårørende forventes at holde sig opdateret på information i deres sag, ligesom det afstemmes, hvordan og hvor ofte borgeren og pårørende forventer at blive informeret.

### Sønderborg Kommune – Strategi og Mål:

- Udvikling af IT-løsning sagsstyring i Myndighed børn, unge og handicap.
- Orientering om næste sagsskridt
- IT-plattformen "Borgerblikket".



## **Princip 5: Gensidig tillid og godt samarbejde forudsætter gennemsigtighed og tilgængelighed.**

### **Anbefaling 13:**

At der kommunikeres til mennesker med handicap i et almindeligt forståeligt sprog, tages højde for eventuelle kommunikationshandicap og afklares hvorvidt den enkelte borger er vant til, og trykke ved, at søge information. Denne viden kommer gennem kendskab og personlig kontakt til borger og pårørende, samt specialviden om målgruppen.

### **Sønderborg Kommune – Strategi og Mål:**

- Ankestyrelsens afgørelser anvendes som det gode eksempel på almindeligt og forståeligt sprog
- Projekt Bedre Borgerdialog / Klagedrevet innovation
- Skrivekursus 2021/22 – fokus på brevskebeloner.

## Princip 5: Gensidig tillid og godt samarbejde forudsætter gennemsigtighed og tilgængelighed.

### Anbefaling 14:

At der er mulighed for at få og give løbende og fortløbende information i sagen, således at der er en løbende dialog og inddragelse i sagens proces.

### Sønderborg Kommune – Strategi og Mål:

- Vi sikrer synlighed om at rådgivernes kerneopgave er at rådgive og vejlede.  
”De vil borgerne det bedste”

