

Afdeling: Myndighed Handicap Myndighed Ældre Myndighed Hjælpemidler	 Hjørring kommune
Forfatter: Styregruppen for helhedsorienteret sagsbehandling	Gældende fra: 20.05.2022
Sidst revideret: 20.05.2022	Godkendt af: Sektor-MED Myndighed

Helhedsorienteret Sagsbehandling i Myndighed, SÆH

Samarbejdsaftale

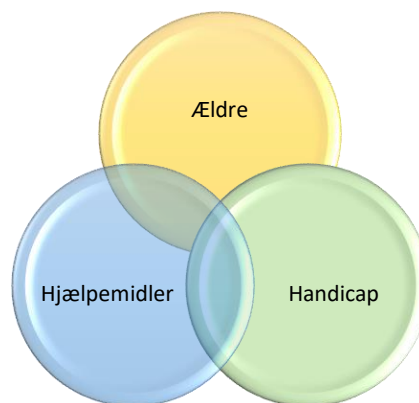
Hjørring Kommune

Formål

Formålet med en samarbejdsaftale er at kvalificere samarbejdet mellem de 3 Myndigheder med det formål, at hjælpe hinanden med at sagsbehandle helhedsorienteret og sammensætte en koordineret støtte til borgerne i Hjørring Kommune.

Alle handler ud fra deres faglighed, og bidrager til at have borgerens støttebehov i centrum.

Den helhedsorienterede sagsbehandling tilrettelægges i praksis på tværs af myndighedsafdelinger så borgerne sikres effektfulde forløb, der håndteres rettidigt og smidigt på tværs af lovgivninger og organisering.



Borgeren i centrum skal opleve, at udredning og indsatser er koordinerede og iværksat efter samme overordnede mål. Borgeren skal opleve, at vi genbruger hinandens data. Endvidere skal borgeren opleve, at de bevilgede indsatser har samme retning og videst mulige omfang er afstemt med borgerens ønsker/motivation, udfordringer og ressourcer.

En afledt effekt af helhedsorienteret og koordineret sagsbehandling og igangsætning af indsatser er en økonomisk effekt – set overordnet og evt. med et mere langsigtet perspektiv.

Myndigheds kerneopgave:

Samarbejdsaftalen bygger overordnet på den fælles kerneopgave på tværs af myndighed:

***Vi sagsbehandler, koordinerer og samarbejder helhedsorienteret med det formål,
at borger skal opnå så godt og selvstændigt et liv som muligt.***

I samarbejdet mellem de enkelte sagsbehandlere skal kerneopgaven være styrende og sætte retning for arbejdet, bl.a. når der skal prioriteres imellem sagerne.

Målgruppe for helhedsorienteret sagsbehandling

Alle borgere, som ansøger Myndighed SÆH om støtte skal opleve deres sagsbehandling som helhedsorienteret.

Nogle borgere har imidlertid et mere sammensat støttebehov, som vurderes at have brug for en yderligere koordineret tværgående støtte fra flere aktører i Myndighed Hjælpe midler, Ældre og Handicap (ikke nødvendigvis alle 3) og/eller evt. andre forvaltninger i Hjørring Kommune, fx Jobcentret, Børnefamilieafdelingen m.fl. Det er disse borgere, som er målgruppen for denne samarbejdsaftale.

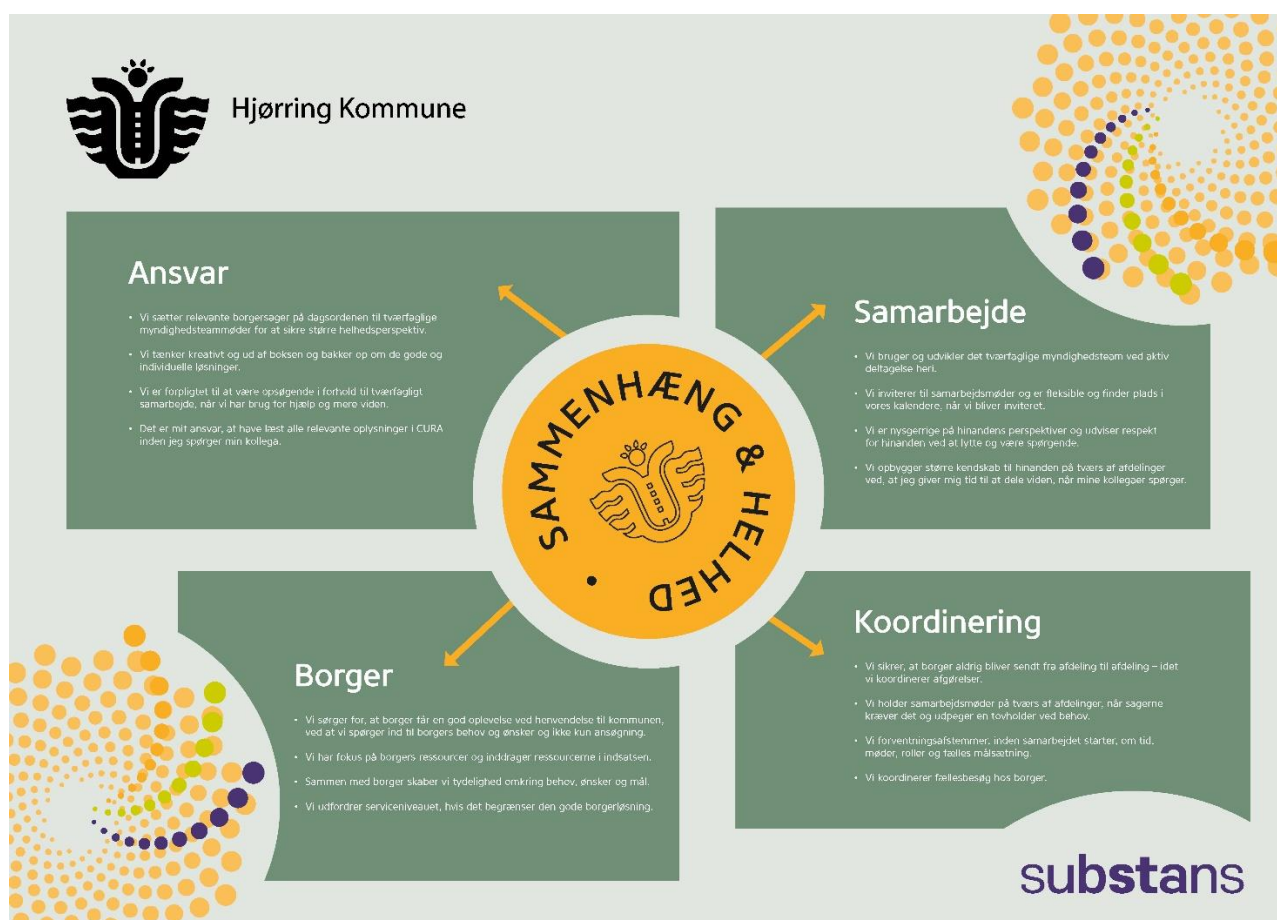
Det er ikke muligt at definere målgruppen skarpere end ovenstående. Hovedtanken er, at det er den enkelte sagsbehandler, som ud fra en faglig og individuel vurdering af borgeren og hans/hendes behov for støtte, vurderer, om sagen er bedst løst med involvering af flere sagsbehandlere fra andre afdelinger.

Baggrund:

Som en del af Myndigheds styrende målsætninger arbejder Myndighed med helhedsorienteret sagsbehandling.

Det betyder overordnet, at man som sagsbehandler arbejder med et helhedsorienteret perspektiv på borgerens sag og samtænker koordination med andre af borgerens sagsbehandlere – og udførere, når dette er relevant. Det betyder også, at de indsatser, som sættes i værk for at støtte borgeren, koordineres og planlægges, så borgeren oplever samarbejdet med og støtten fra Myndighed som sammenhængende og meningsfuld.

Når vi i Myndighed arbejder helhedsorienteret, arbejder vi ud fra fire styrende kvaliteter, som er defineret i forbindelse med afholdelsen af to temadage i efteråret 2021 blandt Myndigheds medarbejdere.



Sammenhæng og helhed

Borger:

- Vi sørger for, at borger får en god oplevelse ved henvendelse til kommunen, ved at vi spørger ind til borgers behov og ønsker og ikke kun ansøgning.
- Vi har fokus på borgers ressourcer og inddrager ressourcerne i indsatsen.
- Sammen med borger skaber vi tydelighed omkring behov, ønsker og mål.
- Vi udfordrer serviceniveauet, hvis det begrænser den gode borgerløsning.

Ansvar:

- Vi sætter relevante borgersager på dagsordenen til tværfaglige myndighedsteam møder for at sikre større helhedsperspektiv.
- Vi tænker kreativt og ud af boksen og bakker op om de gode og individuelle løsninger.
- Vi er forpligtet til at være opsøgende i forhold til tværfagligt samarbejde, når vi har brug for hjælp og mere viden.
- Det er mit ansvar at have læst alle relevante oplysninger i CURA, inden jeg spørger min kollega.

Samarbejde:

- Vi bruger og udvikler det tværfaglige myndighedsteam ved aktiv deltagelse heri.
- Vi inviterer til samarbejds møder og er fleksible og finder plads i vores kalendere, når vi bliver inviteret.
- Vi er nysgerrige på hinandens perspektiver og udviser respekt for hinanden ved at lytte og være spørgende.
- Vi opbygger større kendskab til hinanden på tværs af afdelinger ved, at jeg giver mig tid til at dele viden, når mine kollegaer spørger.

Koordinering:

- Vi sikrer, at borger aldrig bliver sendt fra afdeling til afdeling – idet vi koordinerer afgørelser.
- Vi holder samarbejds møder på tværs af afdelinger, når sagerne kræver det og udpeger en tovholder ved behov.
- Vi forventningsafstemmer, inden samarbejdet starter, om tid, møder, roller og fælles målsætning.
- Vi koordinerer fællesbesøg hos borger.

Myndighed behandler og træffer i løbet af et år 10-15.000 afgørelser. Det er langt fra i alle sagerne, at det er nødvendigt at samarbejde på tværs for at kunne træffe afgørelserne. Der er imidlertid et stigende antal komplekse borgersager, hvor koordination og samarbejde på tværs er nødvendig for at støtte borgeren relevant, økonomisk fornuftigt og med hjælp til selvhjælp som pejlemærke.

Kommende ny hovedlov:

Det forventes, at regeringen på et tidspunkt træffer beslutning om at indføre den ny hovedlov om helhedsindsats for udsatte. Med den ny hovedlov vil det blive et krav, at der i udvalgte sager arbejdes helhedsorienteret og træffes fælles afgørelser på tværs af forvaltningsområder, og dermed lovgivninger. At blive endnu skarpere på at arbejde helhedsorienteret i Myndighed, vil derfor være et relevant skridt på vejen til i fremtiden at implementere den nye hovedlov.

Samarbejde på tværs – aftaler:

Følgende aftaler er gældende for medarbejdere i Myndighed SÆH:

- Vi forventer, at alle forpligtiger sig til at samarbejde på tværs af afdelingerne.
- Vi vægter den fælles kerneopgave, og ikke "mine opgaver".
- Alle har tillid til, at hvis en kollega spørger efter hjælp i en sag, så er der behov for hjælp, og det skal prioriteres. Har man ikke selv mulighed for at deltage eller omprioritere sine aftaler, har man selv ansvaret for at finde en anden, der kan deltage.
- Vi tilstræber at tage på fælles besøg hos borger. Dette for at forebygge overlap af møder hos borgeren med forskellige rådgivere. Et fælles besøg kan fx bruges til at få indhentet oplysninger til udfyldelse af Fælles Sprog III og VUM på én gang – uden borger skal spørges om det samme to gange.
- Man kan med fordel anvende de tværfaglige konferencer i hjemmeplejen til at invitere fx handicap ind, i de sager hvor det giver mening.
- Det tilstræbes, at der kun er én indgang/kommunikation til/fra Myndighed SÆH, for de borgere, som har brug for det. Kontakten til borger/pårørende påhviler tovholderen i de sager, hvor man har udpeget en sådan.

Tovholder:

- Der kan være brug for en tovholder på en sag, som skal sagsbehandles helhedsorienteret, dvs. sager med højere grad af kompleksitet. Tovholderen kan fx formidle kontakt mellem borger/pårørende og andre sagsbehandlere og sikre fremdrift og "rød tråd" i sagen. En tovholder er ikke sammenlignelig med fx hjerneskadekoordinatorens funktion/opgaver.
- Det vil typisk være i starten af en ny sag, at der er brug for en tovholder – eller hvis der undervejs i en borgers forløb, sker ændringer, som giver behov for en mere koordineret indsats.
- Det aftales indbyrdes på første koordinerende møde, hvem der er tovholder på sagen, når der er tale om sager, som kræver en tovholder. Skal borger på botilbud, kan det fx være en sagsbehandler i Handicap, har borger primært hjemmepleje, er det visitator i Ældre etc. Det kan også være den sagsbehandler, der har den bedste relation.
- Tovholder indkalder til koordineringsmøder for at belyse og koordinere samarbejdet.
 - Fokus på mødet er at øge kvaliteten af sagsbehandlingen, koordinere udredning og indsatser, evt. aftale fælles besøg hos borger, koordinere afgørelser, aftale opstart af indsatser m.v.
 - De opgaver, der med fordel kan løses/koordineres administrativt, håndteres administrativt, uden mødeaktivitet, med henblik på ressourceforbruget i afdelingen.
 - Det forventes, at alle mødedeltagere er velforberejdede og bl.a. har orienteret sig i sagen inden det koordinerende møde.

- Ved behov for en øget koordineret indsats, kan det tværprofessionelle personale i form af tovholder, udfører o. lign. indkaldes til fælles møde med eller uden borger. Vær obs på, om mødet kræver yderligere samtykke fra borger.
- Hvis der bliver holdt møder med borger og/eller pårørende, er det tovholder der er mødeleder. Det aftales inden mødet, hvem der skriver referat, journaliserer og formidler til borger.

Manglende overholdelse af sagsbehandlingstid:

- Hvis afholdelse af koordinerende møde forlænger sagsbehandlingstiden på en indsats, men det vurderes nødvendigt af hensyn til det samlede formål med sagsbehandlingen, kan der sendes et brev til borger vedr. at den oplyste sagsbehandlingstid ikke kan overholdes samt oplysning om forventet afgørelsestidspunkt.
- Det samme gælder, hvis vi rykker nogle sager frem, så vil der være andre, der kommer bag i køen. Prioritering er altid ud fra en samlet vurdering af borger, økonomi osv. Har en kollega brug for, at en sag rykkes frem i køen og sagsbehandles før andre, prioriteres den som udgangspunkt højt.

Genbrug af data:

- Ved sagsbehandling i flere afdelinger i Myndighed er vi opmærksomme på at genbruge data på tværs af fx VUM og Fælles Sprog, der hvor det giver mening. Kopier tekst, og/eller henvis til, hvor du har fundet oplysningerne. Vi er en enhedsforvaltning i Myndighed SÆH og må – når borger først er oplyst om vores behandling af data i én afdeling (GDPR-skabelon) – genbruge data fra hinanden.
- Vi skal tilstræbe, at vi ikke spørger borger om oplysninger, som vi allerede har i journalen.
- Spørg borger, om det genbrugte data stadig er aktuelt.

Koordinerede afgørelser:

Afgørelser der sendes til borger, skal være koordinerede på tværs af Myndighed, og med afsæt i de fælles målsætninger for borger. Dvs. hvis borger skal have afslag på én ansøgt indsats, men bevilling på en anden, henvises til dette i de to afgørelser (hvis de udarbejdes i hver sin afdeling), og de afsendes så vidt muligt på samme tidspunkt.

Kan det lade sig gøre – uden uforholdsmæssig stort tidsforbrug – at lave én samlet afgørelse til borger, laves dette.

Evaluerings af samarbejdsaftalen:

Samarbejdsaftalen evalueres første gang på 2. møde i Sektor-MED Myndighed i 2023.