

KIFA

Kvalificering af indsatsen
over for familier med

BØRN MED HANDICAP

KIFA

Kvalificering af indsatsen
over for familier med

BØRN MED HANDICAP

Velkommen til KIFA



børn med handicap gennem Kvalificeringen af indsatsen over for familier med børn med handicap (KIFA). Redskaberne er inddelt i pakker, som kommunen kunne vælge mellem:

- Screening (modtagelsen)
- Det gode samarbejde på længere sigt
- Netværk
- Tværgående samarbejde

Flere kommuner har udviklet og afprøvet konkrete redskaber, der skulle understøtte et godt samarbejde mellem myndighed og familier med

Nu er projektet afsluttet, og kommunerne arbejder på fuldt tryk med KIFA. Både sagsbehandlere, projektledere og forældrene synes, at samarbejdet er blevet bedre.

I denne publikation har vi samlet gode erfaringer fra KIFA. I artiklen om KIFA kan du læse om KIFA projektet og hvordan redskaberne blev

“ I denne publikation har vi samlet gode erfaringer fra KIFA

til. Du kan også læse, hvilke udfordringer de har mødt i Nordfyns, Roskilde, Hjørring og Haderslev Kommune. Og hvordan de har haft glæde af KIFA. Det er fire meget forskellige cases – for de har alle gjort KIFA til deres eget. Du kan få overblik over, hvordan kommuner og forældre oplever KIFA i artiklen om evalueringen af KIFA-projektet. Endelig kan du læse om de konkrete redskaber i værktøjskassen bagerst i publikationen, hvor du også får gode råd om at implementere redskaberne. Med

publikationen kan du lade dig inspirere i dit arbejde og gøre KIFA til dit eget.

Det kræver en vedholdende indsats og udvikling for at understøtte det gode samarbejde og en kvalificeret indsats for børn og unge med handicap. Som evalueringen af KIFA viser, kommer vi ikke hele vejen i mål med dette projekt alene, men KIFA-redskaberne kan være gode, konkrete håndtag at dreje på for at sikre en god relation til familier med børn med handicap. Socialstyrelsen

arbejder fortsat på at styrke indsatsen for familier med børn med handicap gennem en række initiativer, som skal understøtte sagsbehandlingen og det gode forhold mellem myndighed og familier med børn med handicap.

God fornøjelse!

Cathrine Lindberg Bak
Chef for Børn & Unge,
Socialstyrelsen



KIFA

Her kan du læse om KIFA-projektets indhold og baggrund.

8



4 cases

Hvordan har Nordfyns, Haderslev, Hjørring og Roskilde Kommune brugt KIFA? Læs om fordelene og udfordringerne og bliv inspireret til selv at bruge KIFA.

13



Resultaterne af KIFA

Deloitte har evalueret KIFA-projektet. Her kan du læse om resultaterne, og om det faktisk hjælper sagsbehandlere og forældre.

31

“ Det er en stor gevinst for familierne, hvis alle fagfolk koordinerer deres indsats.

Værktøjskassen

Slå op i Værktøjskassen og find konkrete redskaber, så du selv kan bruge KIFA i din hverdag.

39

KIFA

I 2005 blev der afsat en satspulje for at afhjælpe de problemer, der kan opstå i samarbejdet mellem myndigheder og familier med børn med handicap. Puljen kaldes *Kvalificering af indsatsen over for familier med børn med handicap* (KIFA) og har til formål, at:

- 1 sikre en bedre koordinering af indsatsen mellem de forskellige myndigheder
- 2 støtte samarbejdet mellem forældre og den kommunale myndighed om udvikling af både kort- og langsigtede handleplaner med fokus på overgangen mellem f.eks. daginstitution og skole
- 3 fremme information og vejledning til forældre med børn med handicap
- 4 styrke dialogen mellem familier med børn med handicap og den kommunale myndighed

KIFA-puljen udmøntede sig i et projekt, som skulle udvikle en række redskaber, der støtter samarbejdet med familierne. Udviklingen er inddelt i tre etaper:

Etape 1 Identifikation af problemstillinger

Denne etape havde vægt på

at identificere udfordringer og problemområder i samarbejdet mellem kommunal myndighed og familier med børn med handicap. Her deltog syv kommuner.

Etape 2 Metodeudvikling

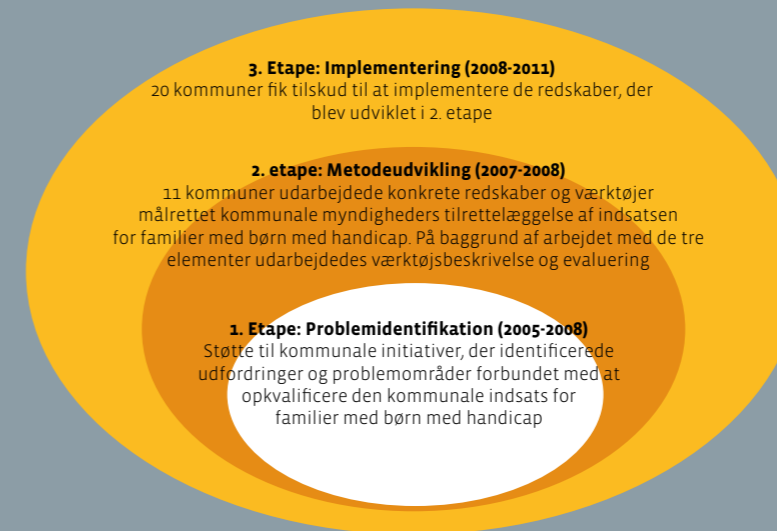
Anden etape fokuserede på at udvikle konkrete redska-

ber og værktøjer til at imødekomme udfordringer og problemområder. 11 kommuner deltog i udviklingen af redskaberne.

Etape 3 Implementering af værktøjer og forankring og spredning

20 kommuner implementerede KIFA-redskaberne, og KIFA-puljen blev afrundet med en evaluering af implementeringen, som skabte viden om brugen af redskaberne i praksis.

Kommunerne har valgt og prioriteret i forhold til relevante problemstillinger i samarbejdet mellem myndighed og familier, i udarbejdelse af konkrete redskaber til samarbejdet med familierne og endelig i implementering af redskaberne. Det har været





centralt i KIFA-forløbet, at kommunerne har haft ansvaret for både at identificere og påpege løsningsmuligheder på samarbejdsproblemer, som de oplever dem. De enkelte redskaber blev udformet på baggrund af kommunernes valg som følge af Socialstyrelsens præmis om at prioritere redskabernes anvendelighed – også for andre end de delta-gende kommuner.

En referencegruppe bestående af medlemmer fra praksis, forskning og familieinteresseorganisationer drøftede de udviklede redskaber og

gav input til, hvordan effekten over for familierne skulle vurderes. Redskaberne er samlet i fire tematiske redskabspakker:

Screening (modtagelsen)

Formålet er at fremme en ensartet og fyldestgørende information, hvor myndigheder har særligt fokus på modtagelsen af nye familier med børn med handicap, når et samarbejde indledes.

Det gode samarbejde på længere sigt

Formålet er at bidrage til, at myndighed og familier af-

stemmer forventninger både løbende, og når et samarbejde går i hårdknude.

Netværk

Formålet er at gøre det lettere at etablere netværk mellem ligestillede pårørende, der kan bidrage til at udveksle erfaringer for at lette familiernes håndtering af deres udfordringer.

Tværgående samarbejde

Formålet er at styrke netværk og samarbejde mellem involverede fagfolk for at fremme en helhedsorienteret vejledning og rådgivning.

Hver pakke indeholder en række redskaber:

Screening	Det gode samarbejde	Netværk	Tværgående samarbejde
<p>Tjekliste til første samtale</p> <p>Manual til afholdelse af fælles informationsmøder for nye forældre</p> <p>Orienteringsskrivelse om relevant lovgivning</p> <p>Pjece til forældre om handicapafdelingen</p> <p>Dagsorden til det første møde</p> <p>Introduktionsbrev til nye familier</p> <p>Adresseliste over relevante kontaktpersoner</p>	<p>Samarbejdsaftale</p> <p>Mødeguide til de løbende møder</p> <p>Guide til den vanskelige samtale</p> <p>Huskeliste ved overgange</p>	<p>Manual til etablering af selvstyrende forældrenetværk</p> <p>Redskabspakke til styrket professionelt netværk</p> <p>Handleguide til søskendenetværk</p>	<p>Kompetencekatalog</p> <p>Pjece til forældre om tværfaglig støtte</p> <p>Procedure for inddragelse af tværfagligt netværk og for tværfaglige møder ved overgange</p>

Du kan læse mere om redskaberne, og hvordan de anvendes i værktøjskassen bagerst i publikationen.

Roskilde//Nordfyns//Haderslev//
Hjørring Kommune

CASES

På de følgende sider kan du læse, hvordan Roskilde, Nordfyns, Haderslev og Hjørring Kommune har brugt KIFA i praksis. Gennem deres historier får du inspiration til, hvordan din kommune kan omsætte KIFA-redskaberne til praksis, og hvordan du selv kan anvende redskaberne i din hverdag.

Pia Winther og Nanna Kjær
Projektleder og sagsbehandler
Roskilde Kommune

KIFA har udviklet vores
KOMPETENCER
og fremmer information og
vejledning til forældrene

Roskilde Kommune arbejder med:

- // Hele redskabspakken for Screening
- // Forældrenetværk (Netværk)
- // Pjece til forældre om tværfaglig støtte (Tværgående samarbejde)

For os er det rart at vide, hvad forældrene ønsker

I Roskilde har kommunen rusket op i sig selv i forbindelse med KIFA-projektet. Og det har styrket kompetencerne, så både forældre og sagsbehandlere mærker de positive forandringer.

Før kunne ingen forældre huske det materiale, vi sendte ud. Det kan de nu, så vi rammer mere plet – heldigvis!

Formalisering og systematik styrker os

I Roskilde har KIFA hjulpet til at formalisere samarbejdet – bl.a. med Pædagogisk Psykologisk Rådgivning, PPR. Det viser sig bl.a. ved, at der nu kun er en enkelt medarbejder, der foretager visitationer, og at målgrupperne for de forskellige informationsmaterialer er defineret, og kun én koordinator sender nu materiale ud. I Roskilde Kommune

har både sagsbehandlere og forældre oplevet formaliseringen som en styrke, der har givet bedre kompetencer og bedre information til forældrene – hvilket også giver et bedre image over for forældrene.

Informationsaftener og netværksgrupper giver god information og tryghed

Kommunen havde allerede ideen i støbeskeen, men KIFA hjalp arbejdet i gang,

så kommunen i samarbejde med PPR kan holde informationsaftener med generelle informationer for forældrene. Sagsbehandler Nanna Kjær fortæller: ”Forældrene er glade for at møde andre i samme situation, og sagsbehandlerne synes, det er en fordel at svare på generelle spørgsmål i stedet for at gå ind i konkrete sager. For os er det rart at vide, hvad forældrene ønsker”.

Kommunen har dannet netværksgrupper for forældre til unge med autismelignende lidelser. En tovholder sørger for gode dialoger og relevant indhold, som tilsammen giver forældrene en tryghed. Udfordringen kan være, at kommunen ikke altid har familier nok til at danne homogene grupper, og at det kan være svært at finde

ressourcer i en hverdag præget af mange opgaver.

KIFA giver klare fordele

Kommunen oplever at have fået sat ord på forældrenes behov. Og fordelene er klare, som Nanna Kjær fortæller: ”Før kunne ingen forældre huske det materiale, vi sendte ud. Det kan de nu, så vi rammer mere plet – heldigvis! Det har været

rart at finde ud af, hvad de faktisk efterspørger”. Pia Winther supplerer: ”KIFA har styrket vores samarbejde med forældrene ved at give sagsbehandlerne et fagligt løft gennem kompetenceudvikling og et rum for refleksion over egen praksis”.

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

Mads Korsgaard
Projektleder
Nordfyns Kommune

KIFA støtter
samarbejdet mellem

FORÆLDRE OG DEN KOMMUNALE MYNDIGHED

med fokus
på overgange og systematik

Nordfyns Kommune arbejder med:

- // Hele redskabspakken Screening
- // Handleguide til søskendenetværk (Netværk)
- // Procedure for inddragelse af tværfagligt netværk og for tværfaglige møder ved overgange (Tværgående samarbejde)



Vi viser også familierne, at vi åbner os og lytter til deres ønsker og behov, uanset at de ikke altid kan imødekommes

I Nordfyns Kommune har KIFA hjulpet til en ensartet procedure, og både sagsbehandlere og forældre er glade for de ensartede informationer.

Reglerne forvaltet fra samme systematiske udgangspunkt

Tidligere var det i højere grad op til den enkelte sagsbehandler, hvordan de håndterede familiernes sager. Og da Nordfyns Kommune er lagt sammen af tre mindre kommuner, som håndterede sagerne forskelligt, skabte

det stor forvirring hos familierne. Efter implementeringen af KIFA forvalter sagsbehandlerne reglerne fra samme systematiske udgangspunkt. Formålet er, at alle familier oplever samme serviceniveau – selvfølgelig med det udgangspunkt, at de har forskellige behov.



Forældrene er også meget glade for, at der er opmærksomhed på søskenderelationen, som har en positiv effekt hos deres børn



Vi oplever stor succes med førstegangsmøderne, hvor der er god tid til den individuelle rådgivning

Den åbne kommune

Sagsbehandlerne synes, at ændringerne giver god mening og viser, at Nordfyns Kommune faktisk ønsker en god dialog. Mads Korsgaard fortæller: "Vi viser også familierne, at vi åbner os og lytter til deres ønsker og behov, uanset at de ikke altid kan imødekommes". Det var væsentligt for

medarbejderne at vise, at de gerne vil lytte til forældrenes behov og have en god dialog med forældrene. Og det har KIFA hjulpet til at fremhæve.

Fælles procedurer giver sikkerhed

KIFA-redskaberne har givet sagsbehandlerne en sikkerhed for at huske alle emner

og en fast procedure at arbejde ud fra. Forældrene får nu en generel rådgivning, der ikke er afhængig af, hvad den enkelte sagsbehandler husker at sige på dagen. Projektleder Mads Korsgaard fortæller: "Vi oplever stor succes med førstegangsmøderne, hvor der er god tid til den individuelle rådgivning, og vi får en god dialog med forældrene, som sikrer, at forventningerne er afstemt. Det er en stor hjælp i det fremtidige samarbejde".

Understøtter overgangen til voksen

Også i forhold til barnets overgang til voksenlivet har kommunen haft glæde af KIFA-redskaberne. Mads Korsgaard fortæller: "Vi har fået formaliseret overgangen ved at have en fast procedure, hvor der bl.a. udarbejdes et overleveringskema til voksenafdelingen. Vi holder altid møde, hvor vi inddrager forældrene, et halvt år før den unge fylder 18 år. Det giver forældrene ro og svar på nogle af deres bekymringer". Tankerne

ulmede i kommunen før KIFA, men KIFA hjalp til at sætte arbejdet i gang, så kommunen nu bruger det til alle børn med særlige behov.

Bedre hjælp til familierne

Sagsbehandlerne oplevede, at familierne efterspurgte lettilgængelig viden om, hvilken hjælp de kunne få. KIFA har hjulpet kommunen med at udarbejde en pjece, som supplerer Socialministeriets mere generelle informationer og støtter op om førstegangs-

mødet mellem familier og sagsbehandlere. Nordfyns Kommune har også dannet et søskendenetværk, hvor de børn, der deltager, får hjælp og oplever, at det er rart at møde andre søskende til børn med handicap. "Forældrene er også meget glade for, at der er opmærksomhed på søskenderelationen, som har en positiv effekt hos deres børn", siger Mads Korsgaard.

KIFA-redskaberne STYRKER DIALOGEN mellem familier og den kommunale myndighed

I Hjørring Kommune har medarbejderne taget godt i mod KIFA. Og effekten er til at tage og føle på, for kommunen har gjort KIFAs redskaber til sine egne, så de matcher præcis til den enkelte sag.

Hjørring Kommune arbejder med:

- // Hele redskabspakken for Screening
- // Samarbejdsaftale (Det gode samarbejde)
- // Procedure for inddragelse af tværfagligt netværk og for tværfaglige møder ved overgange (Tværgående samarbejde)
- // Manual til etablering af selvstyrende forældre-netværk (Netværk)




En god relation kan godt tåle, at vi ikke altid er enige med forældrene

Forældre får tilstrækkelig og ensartet information

Tidligere manglede forældrene informationer, og det var op til den enkelte rådgiver at designe indholdet i dialogen med forældrene. Med indførelsen af

KIFA er sagsbehandlerne blevet bedre til at screene i starten af samarbejdet, så forældrene føler, de nu både får tilstrækkelig og mere ensartet information. En fast procedure for invitation og dagsorden

for møderne hjælper med at strukturere sagsbehandlingen. "Vi har også oprettet 'Familiens side', hvor forældrene selv kan beskrive deres problemer, så rådgiverne kan tage afsæt i det, der optager familien



Det, at vi er tro mod redskaberne, gør det lettere at etablere en bæredygtig samarbejdsrelation med forældrene

lige nu”, fortæller Pia Friis. På baggrund af et forslag i KIFA-mappen har kommunen også udarbejdet en kontaktlister til forældrene, som udleveres ved førstegangssamtalen. Men da sagerne ikke nødvendigvis slavisk følger en køreplan,

vurderer sagsbehandlerne altid den konkrete situation: ”Vi bruger redskaberne fleksibelt. Det betyder, at førstegangssamtalen lægges, når familien har overskud til den og måske skal deles over flere gange”, forklarer Pia Friis.

Grundlag for bæredygtigt samarbejde

Alle medarbejdere har fået en intern metodebog, som beskriver kommunens konkrete måde at bruge KIFA på. Hjørring Kommune har også udviklet en håndbog om deres tilbud til børn

med handicap, som kan anvendes af alle interne samarbejdsparter til at give overblik og viden om de forskellige ydelser. og samarbejdsparter. Pia Friis fortæller: ”Det, at vi er tro mod redskaberne, gør det lettere at etablere en bæredygtig samarbejdsrelation med forældrene. Og dét er et godt udgangspunkt for

at minimere konflikter: En god relation kan godt tåle, at vi ikke altid er enige med forældrene”.

Gør KIFA-redskaberne til jeres egne

Fordelene er til at tage og føle på, og Pia Friis opfordrer derfor: ”Brug redskaberne og vær tro mod dem. Når I har gjort KIFA-

redskaberne til jeres egne, tager det ikke mere tid i hverdagen, og de fastholder, at vi arbejder ud fra en fælles tilgang til familier med børn med handicap. Og forældrene får tilstrækkelig information og behøver ikke være budbringere tværfagligt”.



Vi bruger redskaberne fleksibelt. Det betyder, at førstegangssamtalen lægges, når familien har overskud til den og måske skal deles over flere gange

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

Inga Najbjerg Christensen

Handicapkonsulent

Projektleder i KIFA

KIFA sætter fokus på det **TVÆRFAGLIGE SAMARBEJDE**

og sikrer en bedre koordination af indsatsen

Haderslev Kommune arbejder med:

- // Hele redskabspakken for Det gode samarbejde
- // Hele redskabspakken for Tværgående samarbejde
- // Handleguide til søskendenetværk (netværk)



Et tværfagligt samarbejde har været den største styrke i Haderslev Kommune: De forskellige faggrupper kender hinandens kompetencer, og det giver store fordele i det interne samarbejde og bedre rådgivning til forældrene.

KIFA startede tværfagligt

Lederen af KIFA-projektet stod fra starten fast på, at arbejdet med projektet skulle foregå tværfagligt, hvilket blev taget godt imod i Haderslev Kommune. Førhen kunne en fare være, at hver faggruppe anså netop

deres vinkel var vigtigst i indsatsen, og så blev de let hinandens modstandere i arbejdet med familien. Inga Najbjerg Christensen fortæller: "Med KIFA har kommunen oprettet et koordineringsteam, der tværfagligt drøfter sager, så vi nu alle

har fokus på, hvad familien magter og sætter ind med den rette hjælp på det rette tidspunkt". I Haderslev blev sundhedsplejersker, daginstitutioner, fysioterapeuter, pædagogiske konsulenter, psykologer og handicapkonsulenter inddraget i projekt-

gruppen fra begyndelsen: ”Det gav hele gruppen ejerskab med projektet og beviste, at vi ikke hver især er en ø, men samarbejder tværfagligt”, siger handicapkonsulent Inga Najbjerg Christensen. Det tværfaglige samarbejde har altså løftet både de interne arbejds-gange og gjort det lettere at være forældre til et barn med handicap.

pjece med oversigt over de forskellige faggrupper, og en pjece om barnets overgang fra det er 15-18 år til voksenlivet. Pjecerne ligger nu alle tænkelige steder, hvor forældrene kommer. Haderslev Kommune har også udarbejdet en ny velkomstmappe til forældrene. Socialrådgiverne tager mappen med på første besøg og bruger den som en dagsor-

Det gav hele gruppen ejerskab med projektet og beviste, at vi ikke hver især er en ø, men samarbejder tværfagligt

Bedre informationsmateriale

KIFA har hjulpet kommunen til at udarbejde en

den til mødet. De tilpasser indholdet i mappen til det enkelte barns handicap ved at lægge forskellige pjecer i mappen. Med mappen får



KIFA er guld værd: Vi har haft mange hurra-oplevelser og synes, projektet har været en succes for os

forældrene mulighed for at genlæse den information, som de også får mundtligt på møderne. Samtidig giver KIFA forældrene mere ensartet information. De konkrete redskaber og pjecer og brochurer, kommunen har udarbejdet, betyder, at forældrene oplever, at de ikke bliver forskelsbehandlet, og det giver mindre utilfredshed.

Hurra-oplevelser

”KIFA er guld værd: Vi har

haft mange hurra-oplevelser og synes, projektet har været en succes for os”, siger Inga Najbjerg Christensen. Rådgiverne har opfundet og udformet nye materialer, som er udsprunget af deres behov og har fået sat fantasien i gang. ”Jeg er sikker på, det gode interne kendskab de forskellige faggrupper imellem og forståelse på tværs også smitter af på forældrene”, forsikrer Inga Najbjerg Christensen.

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk



Resultaterne af **KIFA**

En lang række kommuner har gennem KIFA-projektet udviklet og afprøvet konkrete redskaber for et godt samarbejde med familier med børn med handicap. Deloitte har gennemført en evaluering af KIFA-redskabernes resultater, som viser at kommunerne opnår en mere kvalificeret samarbejdsrelation med familierne ved at bruge redskaberne. Her kan du læse om evalueringen af sagsbehandlernes brug af KIFA-redskaberne.



KIFA-redskaberne skal understøtte samarbejdet mellem familier og sagsbehandlere

Indledende fakta:

Deloitte's evaluering af KIFA-projektet involverer sagsbehandlere og familier i 19 kommuner. Evalueringen bygger på en sammenligning af målinger af sagsbehandlernes og familiers oplevelse af samarbejdet før og efter kommunerne implementerede KIFA-redskaberne. Ved den

første måling, som vi kalder baseline, deltog 131 sagsbehandlere og 595 familier, mens 107 sagsbehandlere og 383 familier deltog i den afsluttende måling. Målingerne blev gennemført som spørgeskemaundersøgelser suppleret med interview med udvalgte projektledere.



“Evalueringen viser, at familierne prioriterer at få information

Redskabernes nytte i samarbejdet med familierne

KIFA-redskaberne skal understøtte samarbejdet mellem familier og sagsbehandlere. Evalueringen viser, at redskaberne hjælper sagsbehandlere ved at sikre systematik, når de modtager nye familier. Ved baseline-målingen

oplevede kun omkring halvdelen af sagsbehandlere en ensartet modtagelse af nye familier, mens dette gælder for 84 procent af sagsbehandlere efter implementeringen af KIFA-redskaberne. Sagsbehandlere vurderer, at redskaberne i vidt omfang er taget i brug og efterleves. 5-7 procent flere familier finder sagsbehandlere velforberedte, og både modtagelsen og kontakten med kommunerne generelt efterlader et mere professionelt indtryk af sagsbehandlere. Samtidig er 8-19 procent flere familier tilfredse med kommunernes information.

Øget tryghed for familier

Evalueringen viser, at familierne prioriterer at få information, og at deres udfordringer håndteres professionelt. Kommunernes positive udvikling skaber derfor grundlag for et bedre samarbejde: Antallet af familier, der føler sig trygge ved det fremtidige samarbejde med sagsbehandlere, er steget med 7 procent.

Støtte til sagsbehandlere

Sagsbehandlere oplever også, at deres styring af samarbejdet er blevet mere professionelt. Redskaberne støtter sagsbehandlere, når



Redskaberne støtter sagsbehandlere, når de skal tilrettelægge informationer til familierne

de skal tilrettelægge informationer til familierne, og sikrer, at de får givet alle relevante informationer i mødet med familierne. Dette understreges af, at 10 procent flere sagsbehandlere oplever at komme omkring alle relevante emner, at være blevet bedre til at styre møderne med familierne og ikke at have samme behov for støtte til at huske informationer.

Om styrket systematik

”KIFA kan skabe en strømlining af den oplevelse, borgerne får, som giver indtryk af professionalisme, uafhængigt af hvem den enkelte sagsbehandler er.”
Sagsbehandler

Målrettet forventningsafstemning

Redskaberne giver sagsbehandlere nogle metoder til at sikre, at forventningerne afstemmes målrettet – særligt omkring den støtte, familierne kan forvente. I evalueringen giver omkring 20 procent flere af sagsbehandlere og 7 procent flere af familierne udtryk for, at sagsbehandlere i højere grad sikrer sig, at familierne får et realistisk billede af, hvad de kan forvente af kommunerne. Forventningsafstemningen kan forebygge misforståelser, hvilket understøttes af, at 31 procent flere sagsbehandlere oplever at være blevet bedre til at afklare misforståelser, der opstår på møderne.

Tilfredse sagsbehandlere og familier

Generelt gælder, at der er en stigende tilfredshed i forhold til de fleste parametre både blandt sagsbehandlere og familierne, men stigningen er markant større blandt sagsbehandlere. For familierne er det vigtigt, at sagsbehandlere ikke kun taler om forventningerne til kommunens støtte. Det er også vigtigt, at de får en bred forståelse af den enkelte families situation og kan støtte familien i at håndtere, hvad de oplever som helt unikke udfordringer omkring barnets handicap.

Forståelse er ikke nok

Evalueringen viser, at sagsbehandlere oplever det særligt som en udfordring, at selv



om forventningerne omkring serviceniveau og proces bliver afstemt med forældrene, skaber det ikke altid forståelse: For forventningsafstemningen ændrer ikke altid på forældrenes opfattelse af, om serviceniveauet dækker deres specifikke behov. Familierne



familierne forventer, at sagsbehandlerne forstår deres helt unikke situation

efterspørger særligt, at sagsbehandlerne indlever sig i og forstår deres situation; egenskaber, som KIFA-redskaberne ikke i sig selv kan give. Det betyder, at sagsbehandlerne hele tiden må fokusere på relationen til den enkelte familie.

Redskaberne er lette at anvende

Udviklingen af redskaberne er direkte målrettet til at bruge

i en kommunal kontekst. Redskaberne er enkle og stiller ikke krav om, at kommunen skal have en særlig organisatorisk forankring. Det giver mulighed for at tilpasse redskaberne lokalt og at skalere hvert redskab op eller ned afhængigt af den enkelte kommunes ambitioner og ressourcer ved f.eks. at anvende et eller flere redskaber. Arbejdet med at implementere redskaberne kom for mange kommuner senere i gang end tiltænkt, hvilket hænger sammen med, at det kan være svært at dedikere tid til udviklingsarbejde i en travl hverdag præget af en spare-dagsorden.

Om udfordringer ved forventningsafstemning

”Det er mere ømtåleligt at tale om forventningerne til samarbejdet end til støtten. For sagsbehandlerne bliver det dagligdag at møde familierne, men familierne forventer, at sagsbehandlerne



For familierne er det vigtigt, at sagsbehandlerne ikke kun taler om forventningerne til kommunens støtte

forstår deres helt unikke situation. Det er to forskellige verdener.”
Projektleder i KIFA

Etablering af netværk

Nogle redskaber kræver timing og bred forankring. Det kræver et grundigt forarbejde at kunne etablere netværk blandt ligestillede familier. Evalueringen viser, at det er nødvendigt, at netværkene bliver etableret på et tidspunkt, hvor familierne har et konkret behov for dem. Projektlederne vurderer, at netværkene skal oprettes for grupper af en vis størrelse, og at deltagerne skal have tilstrækkeligt til fæles, hvis grupperne skal blive

selvkørende. Det kan være en udfordring i mindre kommuner, hvor der ikke findes så mange familier med ensartede diagnostiske problemstillinger eller børn i de samme aldersgrupper. Men de steder, hvor netværkene er sat i gang, er erfaringerne gode.

Bedre tværfagligt samarbejde

Evalueringen viser konkrete forbedringer af det tværfaglige samarbejde på de områder, som KIFA-redskaberne vedrører. Der er en stigning på 12 procent i antallet af sagsbehandlere, der nu kender andre kommunale faggruppers kompetencer bedre, og 8 procent færre



sagsbehandlere oplever, at det er svært at inddrage alle relevante samarbejdsparter i en sag. Herudover oplever 16 procent færre sagsbehandlere at have behov for støtte til at sikre, at alle relevante samarbejdsparter bliver inddraget. Det tyder på, at der er opmærksomhed på det tværfaglige samarbejde i kommuner-



Udviklingen af redskaberne er direkte målrettet til at bruge i en kommunal kontekst

ne. Blandt familierne er der også forbedringer at spore, idet 18 procent færre familier oplever at være udsat for modstridende opfattelser af deres børns behov, og 8 procent færre oplever at skulle give de samme oplysninger to gange.

Udfordringer ved tværfagligt samarbejde

På trods af at flere er tilfredse med konkrete elementer i det tværgående samarbejde, er færre familier tilfredse

med koordineringen internt i kommunen på tværs af faggrupper. De fleste familier oplever fortsat selv at skulle tage initiativ til samarbejdet mellem faggrupper. De adspurgte projektledere vurderer, at der er barrierer i forhold til at styrke det tværgående samarbejde, som KIFA-redskaberne ikke kan påvirke. Det forskellige fokus i afdelingerne kan have betydning for den overordnede fagforståelse eller kultur, hvilket påvirker det tværfag-

lige samarbejde. Barriererne kan også bunde i lovgivningens gråzoner, særligt inden for hvilken organisatorisk enhed der skal tildele økonomisk støtte. Dette gælder specielt i overgangsfasen mellem barn og voksen. For at imødekomme familiernes behov for, at kommunerne bliver bedre til at koordinere på tværs af forskellige faggrupper, må kommunen sikre et velfungerende internt samarbejde. Både familier og sagsbehandlere



KIFA har gjort det nemmere at samarbejde på tværs

vurderer, at det tværfaglige samarbejde er vigtigt, og der er derfor et stort udviklingspotentiale på dette område.

KIFA kvalificerer samarbejdet – men gør det ikke alene
Evalueringen viser, at KIFA-redskaberne bidrager til

at kvalificere samarbejdet mellem sagsbehandlere og familier. Men redskaberne gør ikke arbejdet alene, og Deloitte vurderer derfor, at den enkelte kommunes videre arbejde med KIFA-redskaberne indebærer fokus på, at forbedring af samarbejdet kræver fortsat vedholdenhed og reel opmærksomhed.

Om tværfagligt samarbejde
”KIFA har gjort det nemmere at samarbejde på tværs. Vi har haft mere held til

at henvende os de rigtige steder første gang. Noget er dog svært at få til at fungere uanset hvad. Der er forskellige kulturer og opfattelser af børnene, og sommetider kan kassetænkning gøre det svært at etablere et samarbejde.”
Sagsbehandler

sådan bruger du VÆRKTØJSKASSEN

Her i værktøjskassen får du hjælp til at bruge redskaberne fra KIFA projektet. Redskaberne er samlet i fire tematiske pakker, men du kan også bruge dem enkeltvis på kryds og tværs. Du kan slå op under fanerne og finde informationer om, hvordan du bruger de enkelte redskaber inden for hver af de fire tematiske pakker:

- **Screening**
- **Det gode samarbejde**
- **Netværk**
- **Tværgående samarbejde**

I værktøjskassen får du viden om redskaberne. Du får også indblik i de fordele, som både du, kommunen og familierne, der bliver berørt af indsatsen får glæde af. Du får også helt konkrete råd til, hvordan du kommer i gang med at bruge redskaberne.

Introduktion til SCREENING

Når kontakten mellem forældre og myndighed kommer godt fra start, sker der færre misforståelser i det fremtidige samarbejde. Og det er lettere for forældrene at acceptere, at sagen ikke altid udspiller sig, som de håber, hvis de føler, der bliver taget hånd om deres sag med tilstrækkelig og fyldestgørende information. Redskaberne under Screening fokuserer alle på modtagelsen af nye familier med børn med handicap, når et samarbejde indledes:

Tjekliste til første samtale // Manual til afholdelse af fælles informationsmøder for nye forældre // Orienteringsskrivelse om relevant lovgivning // Pjece til forældre om handicapafdelingen // Dagsorden til det første møde // Introduktionsbrev til nye familier // Adresseliste over relevante kontaktpersoner

TJEKLISTE TIL FØRSTE SAMTALE



Hvorfor bruge dette redskab?

Formålet med at have en tjekliste er at hjælpe rådgiver med at give fyldestgørende råd og vejledning på det første møde. Tjeklisten er således et supplement til redskabet 'dagsorden til det første møde', idet den i stikordsform uddyber de informationer, rådgiver skal huske at give familierne. Arbejdet med en tjekliste sikrer en systematisk og struktureret tilgang til rådgivningen i modtagelsesfasen, således at man sikrer, at

alle familier informeres på samme niveau og i tilstrækkeligt omfang. Erfaringen fra flere kommuner er, at det første møde mellem familie og rådgiver er afgørende for, at samarbejdet kommer godt fra start, og ofte har det stor betydning for, hvordan det fremtidige samarbejde udvikler sig.

Arbejdet med en tjekliste sikrer en systematisk og struktureret tilgang til rådgivningsfasen

Hvad kan familierne få ud af det?

Familierne kan i højere grad være sikre på, at rådgiver har informeret om de væsentligste emner på det første

møde. Samtidig styrker tjeklisten forældrenes oplevelse af, at kommunen har en fast ramme for samarbejdet, som

ikke er afhængig af den enkelte rådgiver.

Hvordan skal redskabet bruges?

Tjeklisten er rådgivers interne arbejdsredskab og kan bruges som støtte undervejs i samtalen. Den bør findes på afdelingens fællesdrev. Rådgiver kan notere på tjeklisten og/eller afkrydse de emner, som vedkommende har informeret om. Efter mødet kan tjeklisten vedlægges journalen som dokumentation. Tjeklisten kan indeholde følgende punkter, der svarer til redskabet 'dagsorden til det første møde':

Præsentation af Handicapafdelingen

- Opgave og organisering
- Andre afdelingers opgaver (evt. udlevering af en adresseliste)

Hvordan skal redskabet bruges? (fortsat)

Præsentation af socialrådgiver og orientering om dennes funktion

- Egen baggrund
- Funktion: kontaktperson, støtte, pligter, tilsyn mv.
- Retssikkerhed: tavshedspligt, oplysningspligt, notatpligt, aktindsigt, klageadgang
- Sagsbehandling: frister, rådgivers tilgængelighed

Præsentation af familien

- Forældrenes opfattelse af barnets situation
- Dokumentation for funktionsnedsættelsen indhentes

Orientering om ydelser og mulige tilbud

- Merudgifter
- Tabt arbejdsfortjeneste
- Undersøgelse
- Hjælpemidler
- Handicapbiler
- Boligændringer
- Ledsageordning
- Indstilling til botilbud for over 18-årige

Præsentation af Handicapafdelingens øvrige tilbud

- Informationsaftener, netværksgrupper mv.

Drøftelse af familiens forventninger til Handicap-afdelingen og socialrådgiveren

Næste skridt – aftale nyt møde

- Har familien fået svar på deres spørgsmål?
- Aftale, hvilke emner der er på dagsordenen på næste møde
- Aftale, hvad henholdsvis rådgiver og familie gør inden næste møde

Kræver det særlige kompetencer at anvende?

Det kræver ikke særlige kompetencer at anvende tjeklisten.



Samtidig styrker tjeklisten forældrenes oplevelse af, at kommunen har en fast ramme for samarbejdet, som ikke er afhængig af den enkelte rådgiver.

Kræver det særlige kompetencer at anvende?	Det kræver ikke særlige kompetencer at anvende tjeklisten.
Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?	Det koster ikke noget at anvende redskabet, men der skal afsættes medarbejderressourcer til at udarbejde og tilpasse tjeklisten.
Virker redskabet set fra familiernes side?	<p>Erfaringen fra en række kommuner og fra de familier, Deloitte har interviewet, er, at det har stor betydning for familierne med en standardiseret og systematisk tjekliste/huskeliste til første samtale.</p> <p>Familierne understreger, at en tjekliste virker professionel og giver dem tryghed. For familierne er det vigtigt, at tjeklisten sikrer, at rådgiveren kommer hele vejen rundt om informationerne i første samtale. Der skal også samtidig være plads til, at familie og rådgiver kan tale lidt mere om det, familien har behov for.</p>
Hvad får familierne ud af det på længere sigt?	<p>Tjeklisten er med til at sikre en god modtagelse og bør ses i sammenhæng med følgende redskaber inden for temaet 'Screening':</p> <ul style="list-style-type: none"> → Manual til afholdelse af fælles informationsmøde for nye forældre → Orienteringsskrivelse om relevant lovgivning → Pjece til forældre om handicapafdelingen → Dagsorden til første møde → Introduktionsbrev til nye familier <p>→ Adresseliste over relevante kontaktpersoner</p>

Mange rådgivere oplever, at det er vanskeligt at huske de informationer, som familierne skal have på det første møde

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

Hvad får kommunens rådgivere ud af det?	Mange rådgivere oplever, at det er vanskeligt at huske de informationer, som familierne skal have på det første møde. Især for nye medarbejdere kan tjeklisten være en støtte.
Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?	Tjeklisten skal udarbejdes, og det skal sikres, at den understøtter dagsordenen for det første møde. Der kan hentes inspiration i de tre eksempler på tjeklister, som bruges i tre forskellige kommuner i dag.
Hvordan kommer kommunen i gang?	<p>Hvis kommunen gerne vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Udpeg en projektgruppe og udnæv en tovholder. Tovholders opgave er at planlægge en række møder. 2 Med inspiration fra materialet på denne side udarbejder projektgruppen et forslag til en tjekliste. Følgende spørgsmål kan overvejes: <ul style="list-style-type: none"> → Hvor meget må tjeklisten fylde? (for eksempel kun én A4 side?) → Hvor deltaljeret skal listen være? → Skal tjeklisten journaliseres? → Hvordan hænger tjeklisten/ huskelisten sammen med dagsordenen for første møde? 3 Tjeklisten præsenteres for resten af rådgiverne. Det er vigtigt, at alle medarbejdere har tilstrækkelig viden om, hvordan redskabet skal bruges i praksis. Giv medarbejderne mulighed for at spørge til alle jeres forslag. Justér herefter listen og læg den på fællesdrevet, så alle rådgivere har adgang til dokumentet.

MANUAL TIL AFHOLDELSE AF FÆLLES INFORMATIONSMØDER FOR NYE FORÆLDRE

<p>Hvorfor bruge dette redskab?</p>	<p>Formålet med at afholde fælles informationsmøder for nye familier er at give familierne et ekstra tilbud om information i modtagelsesfasen. Informationsmødet er et supplement til de individuelle møder mellem rådgiver og familie. Kommunernes erfaringer viser, at mange nye familier efterspørger den samme generelle information og har mange spørgsmål særligt i modtagelsesfasen. Manualen indeholder konkrete erfaringer og anvisninger på, hvordan kommunen kan afholde fælles informationsmøder for nye forældre. Med redskabet får kommunen en konkret manual og inspiration til at planlægge indholdet på informationsmøderne, samt planlægge rammerne omkring afholdelse af møderne (f.eks. indkaldelse, opsamlinger, mødeledelse, deltagerkreds m.m.).</p>
<p>Hvad kan familierne få ud af det?</p>	<p>Formålet med at afholde fælles informationsmøder for nye familier er bl.a. at:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Give råd og vejledning til nye familier for at danne grundlag for det fremtidige samarbejde mellem kommunen og familierne → Give familierne mulighed for at møde rådgiverne i mindre formelle rammer, hvor forældrene kan stille spørgsmål til alle rådgiverne → Inddrage den viden og de ressourcer forældrene har, så familierne fra starten spiller en aktiv rolle i samarbejdet med kommunen → Give familierne mulighed for at møde andre ligestillede familier
<p>Hvordan skal redskabet bruges?</p>	<p>Manualen giver konkrete værktøjer, idéer og inspiration til at planlægge og afholde fælles informationsmøder for nye familier. Manualen beskriver de aktiviteter, som kommunen skal tage stilling til i forbindelse med planlægning og gennemførelse af fælles informationsmøder, eksempelvis:</p> <p>”Rekruttering” af potentielle deltagere i informationsmødet</p> <ul style="list-style-type: none"> → Reklame for arrangementet → Invitation til nye familier → Antallet af deltagere
<p>Hvordan skal redskabet bruges? (fortsat)</p>	<p>Planlægning af selve informationsmødet</p> <ul style="list-style-type: none"> → Oplæg – inspiration til emner/overskrifter → Spørgsmål → Rammer for informationsmødet → Tidspunkt – overvej, hvornår det passer forældrene bedst → Brug af tolk → Evt. deltagelse af børn → Afslutning på mødet <p>Evaluerings af informationsmødet</p> <p>Herudover skal der udarbejdes invitation/dagsorden til forældre, præsentationsoplæg og evalueringsskemaer til forældre.</p>
<p>Kræver det særlige kompetencer at anvende?</p>	<p>Redskabet kan bruges uden særlige forudsætninger. Det er netop hensigten med manualen, at den på en nem måde kan hjælpe rådgiverne i gang med at planlægge og gennemføre fælles informationsmøder til nye familier.</p>
<p>Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?</p>	<p>Ja, det kræver nogle ressourcer at få arrangeret informationsmøderne, bl.a. udarbejdelse af invitationer, præsentationsoplæg, evalueringsskemaer mv. Herudover skal der afsættes nogle medarbejderressourcer til at forberede og afholde informationsmøderne samt forplejning som kaffe, te og vand under informationsmøderne.</p>
<p>Virker redskabet set fra familiernes side?</p>	<p>Mange familier er på bar bund i starten af forløbet og savner information fra kommunen samt netværk med andre ligestillede forældre. Familierne understreger, at tilbudet skal være frivilligt, og det skal ligge tidligt i modtagelsesfasen. Mange nye familier med børn med handicap efterspørger den samme generelle information og har mange spørgsmål særligt i modtagelsesfasen. Et generelt informationsmøde for nye forældre kan imødekomme forældrenes efterspørgsel.</p>



Manualen giver konkrete værktøjer, idéer og inspiration til at planlægge og afholde fælles informationsmøder for nye familier

Hvad får familierne ud af det på længere sigt?

Fælles informationsmøder er en konkret metode til at forbedre informationsindsatsen i modtagelsesfasen/screeningsfasen til nye familier. Informationsmøderne kan forbedre familiernes håndtering af deres situation ved, at de føler sig bedre informeret, og deres oplevelse af den kommunale indsats i modtagelsen kan blive mere positiv.

Manualen kan ses i sammenhæng med følgende redskaber, som alle er med til at forbedre og systematisere informationen for nye familier i modtagelsesfasen:

- Tjekliste til første samtale
- Orienteringsskrivelse om relevant lovgivning
- Pjece til forældre om handicapafdelingen
- Dagsorden til første møde
- Introduktionsbrev til nye familier
- Adresseliste over relevante kontaktpersoner

Hvad får kommunens rådgivere ud af det?

Fælles informationsmøder for nye familier kan være med til at:

- styrke samarbejdet mellem kommunen og forældrene og skabe bedre betingelser for samarbejdet allerede i modtagelsesfasen.
- kabe gode relationer og synergieffekter i forhold til samarbejdet mellem familien og rådgiverne i kommunen på længere sigt.

Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?

Kommunen bør udpege tovholdere blandt rådgiverne, der har ansvar for at planlægge indhold og gennemførelse af informationsmødet, herunder at tage kontakt til oplægsholdere og styre den praktiske gennemførelse. En god planlægning, hvor der aftales en klar rollefordeling såvel før møderne starter op som under forløbet, er en forudsætning.

Emnerne/overskrifterne for informationsmødet, som kommunen skal forberede oplæg om, kan være følgende:

- Dagsorden
- Organisering af handicapcenteret
- Målgruppen
- samarbejdet (hvilke aktører samt værdigrundlag)
- Opgaver (et kort oprids)
- Lovgivning
- Merudgiftsydelse (principperne bag ydelsen, eksempler, beregning)
- Tabt Arbejdsfortjeneste (betingelser for at modtage ydelsen, vurderingsgrundlag, fradrag og regulering)
- Hjælpemidler og forbrugsgoder
- Støtte til bil
- Hjælp til boligindretning eller boligskift

Eksemplet fra Københavns Kommune kan inspirere planlægning af informationsmøderne.



Mange nye familier med børn med handicap efterspørger den samme generelle information og har mange spørgsmål særligt i modtagelsesfasen. Et generelt informationsmøde for nye forældre

Hvordan kommer kommunen i gang?

Hvis kommunen gerne vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:

1 Nedsæt en arbejdsgruppe og udpeg en tovholder, som planlægger indhold, rammer og tidspunkt for gennemførelse af informationsmødet, herunder tager kontakt til oplægsholdere. Arbejdsgruppen udarbejder invitation til forældrene til informationsmødet, præsentationsoplæg og evalueringsskemaer. Fordel evt. de forskellige opgaver mellem arbejdsgruppens medlemmer.

2 Herefter udsendes invitation til nye forældre om netværket, og de andre rådgivere kan anmodes om at fortælle om informationsmødet til førstegangssamtaler med nye familier. Overvej antallet af deltagere, og om der skal være en tilmeldingsfrist, eller om de bare kan dukke op på dagen. Tag stilling til, hvorvidt det er hensigtsmæssigt at forældrene evt. medtager børn, og om hvornår forældre skal give besked, hvis de ønsker at have en tolk med på informationsmødet.

Informationsmøderne kan forbedre familiernes håndtering af deres situation ved, at de føler sig bedre informeret

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

ORIENTERINGSSKRIVELSE OM RELEVANT LOVGIVNING

Hvorfor bruge dette redskab?

Formålet med en orienteringsskrivelse til nye familier om relevant lovgivning under Serviceloven er at give familierne information om og fortolkning af relevant lovgivning under Serviceloven allerede i modtagelsesfasen. Undersøgelser har vist, at familierne ønsker, at rådgiverne kan videregi-

ve relevante informationer og være tovholdere i sagen. Samtidig har rådgiverne en myndighedsrolle, som gør, at de ikke nødvendigvis kan leve op til familiens forventninger om bestemte ydelser og indsatser. Udfordringen er derfor, at rådgiverne på en gang skal være engagerede og empatiske og

samtidig bevilge forskellige ydelser i henhold til lovgivningen. Ved at give familierne en orienteringsskrivelse om relevant lovgivning styrkes rådgivernes myndighedsrolle, og det understreges, at rådgiver arbejder ud fra et lovgrundlag.

Hvad kan familierne få ud af det?

Orienteringsskrivelsen om relevant lovgivning til nye familier kan skabe tillid i samarbejdet ved, at allerede i modtagelsesfasen at give

familierne kendskab til mulighederne inden for lovens rammer. Informationen har både til formål at afstemme forældrenes forventninger

til ydelser samt informere familierne bedre i modtagelsesfasen.

Hvordan skal redskabet bruges?

Orienteringsskrivelsen om relevant lovgivning kan sendes til familierne i forbindelse med første kontakt i modtagelsesfasen. Orienteringsskrivelsen kan også lægges på kommunens hjemmeside. Orienteringsskrivelsen skal henvende sig direkte til forældrene. Det er vigtigt at sikre sig, at tonen i orienteringsskrivelsen signalerer ligeværdighed og på en saglig og letforståelig måde forklarer relevant lovgivning under Serviceloven for de nye familier. Det er vigtigt at gøre sig klart på forhånd, hvad kommunen vil med orienteringsskrivelsen, så skrivelsen ikke bliver uoverskuelig. Orienteringsskrivelsen kan med fordel have en enkel form og eksempelvis indeholde nogle af følgende overskrifter:

Indledende om handicapafdelingens råd- og vejledningsforpligtelse især i forhold til Serviceloven

Hvordan skal redskabet bruges? (fortsat)

Økonomisk hjælp til de ekstraudgifter, der opstår i forbindelse med et barns handicap

- Hvilke merudgifter kan dækkes
- Merudgift til pasning
- Aflastning i hjemmet som merudgift
- Tabt arbejdsfortjeneste
- Socialfaglig undersøgelse og støttemuligheder
- Hjælpe midler og forbrugsgoder
- Hjælpe middelbil
- Boligændringer, boligsift m.m.

Herudover kan I overveje, hvorvidt I vil medtage emner som:

- Handicapafdelingens øvrige tilbud
- Socialrådgiverens funktion
- Orientering om de fagområder, der typisk samarbejdes med

Det er vigtigt at overveje, hvorvidt alle ovenstående punkter/emner og lovgivning er nødvendige, og at informationerne ikke overlapper andre udsendte pjecer.

Kræver det særlige kompetencer at anvende?

Der kræves ingen særlige forudsætninger for at anvende redskabet. Det

meste af orienteringsskrivelsen kan bruges direkte, da beskrivelsen

af relevant lovgivning under Serviceloven kan kopieres.

Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?

Det koster ikke noget at anvende redskabet, når det først er udviklet, men der skal afsættes

ressourcer til opsætning af orienteringsskrivelsens layout, print og udsendelse og til at tilpasse

orienteringsskrivelsen til den enkelte kommune og vedligeholde og opdatere redskabet.

De interviewede familier er enige om, at det vil have stor betydning for dem med mere skriftlig information i modtagelsesfasen

<p>Virker redskabet set fra familiernes side?</p>	<p>De interviewede familier er enige om, at det vil have stor betydning for dem med mere skriftlig information i modtagelsesfasen, bl.a. information om relevant lovgivning. Det komplicerede lovstof skal præsenteres og forklares på en enkel, overskuelig og letforståelig måde, og de ønsker kun, at den specifikke, relevante lovgivning sendes til dem. En familie ønsker også, at en rådgiver kort forklarer orienteringsskrivelsen til familierne på det første møde, så de har mulighed for at stille uddybende spørgsmål. Desuden viser undersøgelser, at familierne generelt ønsker, at rådgiverne som myndighedspersoner kan videregive relevante informationer og være tovholdere i sagen. En orienteringsskrivelse om relevant lovgivning kan således styrke rådgiverne i deres myndighedsrolle over for familierne.</p>
<p>Hvad får familierne ud af det på længere sigt?</p>	<p>Orienteringsskrivelsen skal ses som en del af en bedre informationsindsats i modtagelsesfasen over for familierne. Det er oplagt at kombinere dette redskab med følgende værktøjer, som også forbedrer og systematiserer informationsindsatsen over for familierne:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Manual til afholdelse af fælles informationsmøder for nye forældre → Pjece til forældre om handicapafdelingen → Tjekliste til første samtale → Dagsorden til første møde → Introduktionsbrev til nye familier → Adresseliste over relevante kontaktpersoner <p>I sin helhed vil redskaberne på længere sigt give familierne en bedre, mere systematisk og kvalificeret skriftlig informationsindsats i modtagelsesfasen, som kan skabe tillid til samarbejdet med kommunen.</p>
<p>Hvad får kommunens rådgivere ud af det?</p>	<p>Orienteringsskrivelsen sikrer, at kommunen giver enslydende og systematiske informationer til familierne i modtagelsesfasen, som medvirker til et godt samarbejde mellem rådgiver og familien.</p>

<p>Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?</p>	<p>Redskabet er nemt at tage i brug. Det kræver kun lidt forarbejde, hvor kommunen tilpasser orienteringsskrivelsen, inden den sendes til familierne.</p>
<p>Hvordan kommer kommunen i gang?</p>	<p>Hvis kommunen gerne vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Nedsæt en arbejdsgruppe og udpeg en tovholder, som har til ansvar at tilpasse orienteringsskrivelsen til jeres kommune, og som sikrer, at beskrivelsen af lovgivningen er helt opdateret. Det er vigtigt, at I målretter fokus og beslutninger, hvilket ambitionsniveau og omfang skrivelsen skal have. 2 Overvej, hvilke emner der er relevante, når I tilpasser pjecen til jeres kommune. Send evt. orienteringsskrivelsen i høring hos udvalgte familier. 3 Send orienteringsskrivelsen til nye familier i forbindelse med første kontakt i modtagelsesfasen, og læg evt. orienteringsskrivelsen på kommunes website. Hav en klar aftale om, hvem der har ansvar for at opdatere oplysninger, hvis lovgivningen ændres.

Redskabet er nemt at tage i brug. Det kræver kun lidt forarbejde, hvor kommunen tilpasser orienteringsskrivelsen, inden den sendes til familierne.

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

PJECE TIL FORÆLDRE OM HANDICAPAFDELINGEN

Hvorfor bruge dette redskab?	<p>Formålet med en pjece til forældre om handicapafdelingen er at imødekomme familiernes ønske om skriftlig information allerede i modtagelsesfasen. Familierne efterspørger mere skriftlig informa-</p>	<p>tion fra kommunerne - bl.a. information om de konkrete tilbud til familier med børn med handicap. Pjecens udformning afhænger af den enkelte kommunes behov, fx hvad handicapafdelin-</p>	<p>gen kan tilbyde, hvad der skal ske på det første rådgivningsmøde samt relevante kontaktoplysninger. Pjecen kan også sætte fokus på, hvilke spørgsmål der rejser sig hos en ny familie.</p>
Hvad kan familierne få ud af det?	<p>Med pjecen om handicapafdelingen får familierne skriftlig information om modtagelsen i kommunens handicapafdeling. Pjecen kan have forskel-</p>	<p>lige formål; at afstemme forældrenes forventninger til handicapafdelingens ydelser eller at forberede forældrene på de første møder med rådgiveren og sagsbe-</p>	<p>handlingsprocessen. Pjecen gør, at familierne føler sig bedre informeret i modtagelsesfasen, hvilket skaber grobund for et godt samarbejde.</p>
Hvordan skal redskabet bruges?	<p>Pjecen om handicapafdelingen kan sendes til familierne i forbindelse med første kontakt i modtagelsesfasen og evt. lægges på sygehuse, hos læger og på kommunens hjemmeside.</p> <p>Pjecen om handicapafdelingen skal henvende sig direkte til forældrene på en ligeværdig og empatisk måde. Det er vigtigt at målrette pjecens fokus og beslutte ambitionsniveau og omfang. Pjecen kan med fordel have en enkel og overskuelig form og beskrive handicapafdelingen, f.eks. ud fra følgende overskrifter:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Præsentation af handicapafdelingen – hvem er vi, hvad kan vi tilbyde og evt. samarbejdspartnere → Målgruppe → Visitation → Sagsbehandling i modtagelsesfasen → Det første møde med familien – dagsordenen → Opfølgning 		

Hvordan skal redskabet bruges? (fortsat)	<p>Herudover kan I overveje, hvorvidt I vil medtage emner som:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Ydelser, som der kan søges om i handicapafdelingen → Ydelser, som skal søges andre steder → Rettigheder og pligter 	<p>Hvis I også sender Indenrigs- og Socialministeriets pjece "Forældre til et barn med handicap – guide til hjælp og støtte" er det vigtigt at sikre, at pjecerne ikke overlapper hinanden.</p>
Kræver det særlige kompetencer at anvende?	<p>Der kræves ingen særlige forudsætninger for at redskabet kan</p>	<p>bruges, men det kræver skriftlige kompetencer at tilpasse pjecen til den enkelte kommune.</p>
Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?	<p>Ja, der er udgifter forbundet med opsætning af pjecens layout og trykning. Det kræver</p>	<p>desuden nogle medarbejderressourcer at skrive pjecen og vedligeholde og opdatere den</p>
Virker redskabet set fra familiernes side?	<p>De familier, Deloitte har interviewet ønsker mere skriftlig information og flere faktuelle oplysninger om handicapafdelingen, især om kommunens organisationsstruktur, opgavefordeling og overblik over, hvilken service og hvilke ydelser, de kan</p>	<p>forvente fra handicapafdelingen. Det skal være nemt at få fat i pjecen enten ved at få den tilsendt eller ved, at de selv kan tage den, f.eks. på sygehusene eller hos lægen. Det vil have værdi for familierne med en pjece, som de kan gemme og slå op i.</p> <p>Andre undersøgelser viser på samme måde, at familierne generelt efterspørger mere skriftlig information - bl.a. om de konkrete tilbud, som kommunerne kan tilbyde familier med børn med handicap.</p>

Hvad får familierne ud af det på længere sigt?

Informationspjece er en del af en bedre informationsindsats i modtagelsesfasen. Det er oplagt at kombinere dette redskab med følgende andre værktøjer i modtagelsesfasen, som også har til formål at forbedre og systematisere informationsindsatsen:

- Orienteringsskrivelse om relevant lovgivning
- Tjekliste til første samtale
- Dagsorden til første møde
- Introduktionsbrev til nye familier
- Adresseliste over relevante kontaktpersoner
- Manual til afholdelse af fælles informationsmøder for nye forældre

I sin helhed giver redskaberne på længere sigt familierne en bedre, mere systematisk og kvalificeret skriftlig informationsindsats i modtagelsesfasen, som kan være med til at forbedre deres oplevelse af samarbejdet med kommunen.

Hvad får kommunens rådgivere ud af det?

Pjecen er med til at sikre, at kommunen giver enslydende og systematiske informationer til familierne i modtagelsesfasen, som kan medvirke til et godt samarbejde mellem rådgiver og familien.

Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?

Redskabet er relativt nemt at tage i brug. Det kræver dog lidt forarbejde, idet kommunen skal tilpasse pjecen til kommunens forhold, inden den kan tages i brug.

Hvordan kommer kommunen i gang?

Hvis kommunen gerne vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:

- 1** Nedsæt en arbejdsgruppe og udpeg en tovholder, som har ansvar for at tilpasse pjecen til jeres kommune. I kan overveje følgende spørgsmål:
 - Hvordan vil I beskrive handicapafdelingen?
 - Hvad vil I sige med pjecen (hvad er fokus)?
 - Hvilket omfang og ambitionsniveau skal pjecen have?
 - Hvordan kan eksemplerne inspirere jer til at lave jeres egen version?
 - Hvilke andre informationspjecer skal familierne have?
 - Hvilke emner/overskrifter skal være i pjecen?
 - Hvordan skal tonen være?
 - Hvordan og hvornår skal familierne modtage pjecen?
- 2** Send udkast til pjecen i høring hos udvalgte familier, og evt. i det lokale handicapråd.
- 3** Giv pjecen om handicapafdelingen til nye familier i forbindelse med første kontakt i modtagelsesfasen, og læg evt. pjecen på sygehuse, hos læger og på kommunens hjemmeside. Hav en klar aftale om, hvem der har ansvar for at opdatere oplysninger i pjecen og sørg for, at der er nok trykte eksemplarer til rådighed. Overvej, hvordan tovholder skal sørge for at holde pjecen opdateret.

I sin helhed giver redskaberne på længere sigt familierne en bedre, mere systematisk og kvalificeret skriftlig informationsindsats i modtagelsesfasen, som kan være med til at forbedre deres oplevelse af samarbejdet med kommunen

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

DAGSORDEN TIL DET FØRSTE MØDE

En del af de samarbejdsproblemer, som i nogle tilfælde opstår senere i forløbet, kunne være undgået, hvis samarbejdets rammer havde været tydelige fra første møde

Hvorfor bruge dette redskab?

Formålet med at have en fast dagsorden til det første møde er at sikre en ensartet procedure for modtagelsen af nye familier og en god opstart af samarbejdet. Det første møde mellem familie og rådgiver er afgørende for, at samar-

bejdsrelationen kommer godt fra start og har ofte stor betydning for, hvordan det fremtidige samarbejde udvikler sig. En del af de samarbejdsproblemer, som i nogle tilfælde opstår senere i forløbet, kunne være undgået, hvis

samarbejdets rammer havde været tydelige fra første møde. Ved at have en fast dagsorden kan kommunen gøre en målrettet indsats for, at samarbejdet mellem rådgiver og familie kommer godt fra start.

Hvad kan familierne få ud af det?

De fleste familier har et meget stort behov for information, og det første møde med rådgiveren er ofte forbundet med usikkerhed. En kendt dagsorden kan give familien tryghed forud for mødet og mu-

lighed for at forberede sig på samtalen. Mange familier synes, det er professionelt at modtage en dagsorden på forhånd, så de oplever, at der er taget hånd om processen. Det styrker også familiernes

tryghed, at der er en fast procedure for opstarten af samarbejdet, som ikke er afhængig af, hvilken rådgiver de har fået tildelt.

Hvordan skal redskabet bruges?

Dagsordenens hovedpunkter sendes til familien inden mødet, gerne i forbindelse med introduktionsbrev. Hvis familien ikke har dagsordenen med til mødet, uddeles en ny og eventuelle ekstra punkter tilføjes. Dette gør det klart for både familie og rådgiver, hvilke emner der er på dagsordenen, og hvilke punkter der eventuelt må udsættes til næste møde. Dagsordenen kan indeholde følgende overordnede punkter:

- Præsentation af handicapafdelingen
- Præsentation af socialrådgiver og orientering om dennes funktion
- Præsentation af familien
- Orientering om ydelser og mulige tilbud
- Præsentation af handicapafdelingens øvrige tilbud
- Drøftelse af familiens forventninger til handicapafdelingen og socialrådgiveren
- Næste skridt – aftale om et nyt møde

Kræver det særlige kompetencer at anvende?

Nej, dagsordenen understøtter blot det arbejde, som rådgiveren allerede udfører.

Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?

Det koster ikke noget at anvende redskabet, når dagsordenen fremgår af introduktionsbrevet eller vedlægges som

bilag til brevet. Kun hvis dagsordenen skal fremgå af en pjece om handicapafdelingen, vil der være udgifter til

tryk. Dog skal der afsættes medarbejderressourcer til udarbejdelse af dagsordenen.

Virker redskabet set fra familiernes side?

De interviewede familier ønsker samstemmende en kendt dagsorden inden det første rådgivermøde. Det vil især have værdi for dem at kunne forberede sig til mødet og kende

mødets indhold. Det vil give dem en tryghed for mødet, og familierne mener, at kommunens indsats vil virke mere professionel. Det første møde mellem familie og rådgiver er

afgørende for, at samarbejdsrelationen kommer godt fra start og har ofte stor betydning for, hvordan det fremtidige samarbejde udvikler sig.

<p>Hvad får familierne ud af det på længere sigt?</p>	<p>Dagsordenen er et redskab, der giver en professionel screening/modtagelse. Netop modtagelsesfasen er afgørende for familiens oplevelse af samarbejdet med kommunen. Familien er ofte i en sårbar situation, når deres barn har fået konstateret et handicap og sætter derfor pris på, at kommunen opstiller klare rammer og handleveje. Redskabet skal ses i</p>	<p>sammenhæng med følgende andre redskaber, som alle understøtter modtagelsesfasen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual til afholdelse af fælles informationsmøder for nye forældre Pjece til forældre om handicapafdelingen Tjekliste til første samtale Orienteringsskrivelse om relevant lovgivning Introduktionsbrev til nye familier 	<p>Adresseliste over relevante kontaktpersoner</p>
<p>Hvad får kommunens rådgivere ud af det?</p>	<p>Det er ofte vidt forskelligt, hvilke emner der drøftes på det første møde. Flere rådgivere oplever, at det kan være vanskeligt at følge en dagsorden, fordi familierne ofte gerne vil fortælle om deres konkrete situation, hvilket gør det vanskeligt at få bragt andre emner på banen.</p>	<p>Ved at have en fast dagsorden kan den enkelte rådgiver i højere grad være med til at sætte dagsordenen for mødet. På den måde indfrier det både familiernes behov for at blive hørt og få generel vejledning, og imødekommer samtidig kommunens behov for at italesætte rammerne for samarbejdet - her-</p>	<p>under forventningerne til både kommunens indsats og familiernes ansvar. Netop disse emner kan være svære at komme ind på, hvis ikke de er sat på dagsordenen på forhånd.</p>
<p>Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?</p>	<p>Det kræver overvejelser at fastlægge, hvilke udmeldinger kommunen ønsker at sende til alle familier – f.eks. vedr.</p>	<p>forventninger til kommunens indsats, familiernes ansvar m.v. Desuden kræver det enighed om, hvilke</p>	<p>punkter der skal drøftes på det første møde, og hvilke punkter, der eventuelt kan udsættes til næste møde.</p>

Hvordan kommer kommunen i gang?

Hvis kommunen gerne vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:

- 1** Udpeg en tovholder, som planlægger og indkalder til en række møder. Tovholderen skal fortælle rådgiverne, hvorfor det er en god idé, at afdelingen udarbejder en fast dagsorden. Tovholderen kan hente inspiration i eksemplet på hjemmesiden.
- 2** Det er vigtigt på det første møde at drøfte fordelene ved at have en fast dagsorden. Dernæst er det vigtigt at få en grundig prioritering af, hvad rådgivere og ledelse mener, er afgørende at få sat på dagsordenen til det første møde. Tovholderen tager noter og laver på baggrund af første møde et udkast til en dagsorden.
- 3** På det næste møde fremlægger tovholder dagsordenen, og denne drøftes. På dette tidspunkt er det vigtigt, at der er en fælles forståelse af, hvordan dagsordenen helt praktisk skal anvendes. Følgende spørgsmål kan overvejes:
 - Hvor slavisk skal dagsordenen følges?
 - Er der nogen punkter på dagsordenen, som ikke må udsættes til næste møde?
 - Strukturerer dagsordenen kun det første møde eller i praksis også det andet møde?
 - Hvad ønsker I som afdeling at kommunikere til alle borgere i det første møde, f.eks. i forhold til forventninger til kommunen og i forhold til forældrenes ansvar?



Det styrker også familiernes tryghed, at der er en fast procedure for opstarten af samarbejdet, som ikke er afhængig af, hvilken rådgiver de har fået tildelt

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

INTRODUKTIONSREV TIL NYE FAMILIER

<p>Hvorfor bruge dette redskab?</p>	<p>Formålet med at have et standardiseret introduktionsbrev er, at alle familier modtager samme informationer, uanset hvilken rådgiver de er blevet tildelt. Introduktionsbrevet giver familierne en god modtagelse og et godt førstehåndsindtryk af kommunen. I mange kommuner er det praksis, at hver enkelt rådgiver har sit eget personlige standardbrev eller skriver et nyt brev i hver enkelt sag. Det betyder, at familierne modtager forskellige informationer afhængig af, hvilken rådgiver de er blevet tildelt. Desuden er der i højere grad risiko for fejl eller mangelfuld information.</p>
<p>Hvad kan familierne få ud af det?</p>	<p>Flere kommuner erfarer, at familier med et barn med handicap ofte taler med andre familier i samme situation og sammenligner service, ydelser, indsats m.v. Et standardiseret introduktionsbrev giver familierne en oplevelse af, at rammerne for samarbejdet med kommunen er ensartede og uafhængige af den enkelte rådgivers personlige præferencer. Det gælder f.eks. i forhold til, hvilke dokumenter der sendes til familierne inden det første møde, eller om familierne tilbydes hjemmebesøg.</p>
<p>Hvordan skal redskabet bruges?</p>	<p>Introduktionsbrevet bør ligge på afdelingens fællesdrev, så alle rådgivere har adgang til den senest opdaterede version. Brevet kan indeholde informationer om følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Hvem er familiens kontaktperson? → Hvornår og hvor inviteres familien til det første møde? → Hvor lang tid varer mødet? → Hvad skal familien forberede sig på og/eller medbringe? → Hvad handler mødet om? <p>Det er vigtigt, at brevet formuleres i en saglig og ligeværdig tone. Når brevet sendes ud, vedlægges fastlagte dokumenter – f.eks. pjecer fra Indenrigs- og Socialministeriet, information om merudgifter, tabt arbejdsfortjeneste m.m.</p>

<p>Kræver det særlige kompetencer at anvende?</p>	<p>Nej, introduktionsbrevet er et almindeligt dokument, som det ikke kræver særlige kompetencer at anvende.</p>
<p>Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?</p>	<p>Der er ingen udgifter forbundet med anvendelsen af standardbrevet, udover porto. Desuden kan det på sigt spare tid for den enkelte medarbejder, når der er et standardbrev at tage udgangspunkt i. Dog skal der afsættes medarbejderressourcer til at udarbejde standardbrevet.</p>
<p>Virker redskabet set fra familiernes side?</p>	<p>For de interviewede familier vil det have stor betydning med en god modtagelse i form af et officielt introduktionsbrev. Familierne lægger vægt på, at det virker mere professionelt over for dem med et introduktionsbrev, og at det kan være med til at afstemme forventninger, selv om det kan virke upersonligt med et standardbrev. Kommunerne skal også være opmærksomme på, at informationerne fra introduktionsbrevet, dagsorden og informationspjecer ikke overlapper hinanden.</p>



familier med et barn med handicap taler ofte med andre familier i samme situation og sammenligner service, ydelser og indsats

Hvad får familierne ud af det på længere sigt?

Introduktionsbrevet har til formål at understøtte kommunens modtagelse af nye familier og er med til at opbygge en god relation mellem rådgiver og familie.

Brevet er ét ud af en række elementer, som på sigt skal give familierne en oplevelse af, at modtagelsen har været et godt afsæt for samarbejdsrelationen. Introduktionsbrevet skal ses i sammenhæng med følgende andre redskaber, som alle understøtter modtagelsesfasen:

- Manual til afholdelse af fælles informationsmøder for nye forældre
- Pjece til forældre om handicapafdelingen
- Tjekliste til første samtale
- Orienteringsskrivelse om relevant lovgivning
- Adresseliste over relevante kontaktpersoner
- Dagsorden til det første møde

Hvad får kommunens rådgivere ud af det?

Erfaringen fra rådgiverne er, at det er en lille, men væsentlig administrativ lettelse i det daglige arbejde.

Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?

Standardbrevet skal tilpasses både med hensyn til sprog og layout, og en række forhold vedrørende indholdet i brevet skal afklares (se nedenstående punkter).



Familierne lægger vægt på, at det virker mere professionelt over for dem med et introduktionsbrev

Hvordan kommer kommunen i gang?

Hvis kommunen gerne vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:

- 1** Udpeg en tovholder, der sørger for, at standardbrevet drøftes.
- 2** På det første møde er det vigtigt, at følgende spørgsmål overvejes:
 - Hvor skal det første møde foregå?
 - Skal barnet være med til mødet?
 - Hvilke dokumenter skal vedlægges introduktionsbrevet (f.eks. dagorden for mødet, pjecer m.m.)?
 - Hvordan navngives dokumentet, når det journaliseres?

På baggrund af drøftelsen udarbejder tovholder udkast til et standardbrev.

- 3** På det næste møde præsenteres standardbrevet og justeres eventuelt. Herefter lægges standardbrevet på fællesdrevet, så det er tilgængeligt for alle.



Et standardiseret introduktionsbrev giver familierne en oplevelse af, at rammerne for samarbejdet med kommunen er ensartede og uafhængige af den enkelte rådgivers personlige præferencer

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

ADRESSELISTE OVER RELEVANTE KONTAKTPERSONER

Hvorfor bruge dette redskab?	Formålet med adresselisten er at give familierne overblik over, hvilke afdelinger i kommunen, de kan søge om forskellige ydelser.	En forudsætning for et velfungerende tværfagligt samarbejde og klarhed for familierne er, at de ved, hvor i kommunen de kan henvende sig	sig vedrørende forskellige ydelser. Adresselisten giver familierne disse oplysninger på en let og overskuelig måde.
Hvad kan familierne få ud af det?	Familierne kan allerede i forbindelse med første kontakt få en adresseliste med information om, hvor præcist de skal rette henvendelse, så de	tidligt i samarbejdet får et overblik over relevante samarbejdsparter. På den måde oplever familierne kommunen som en sammenhæn-	gende enhed, og det sikrer, at familierne selv kan finde den relevante enhed/person og have overblik.
Hvordan skal redskabet bruges?	Adresselisten skal være enkel og overskuelig og kan med fordel gives til familierne i forbindelse	med første samtale/ første kontakt. Listen kan også ligge på kommunens hjemmeside,	så alle får overblik over, hvor de skal henvende sig.
Kræver det særlige kompetencer at anvende?	Der kræves ingen særlige forudsætninger for at anvende redskabet. Adresselisten har en	overskuelig form og er skrevet i et letforståeligt sprog.	
Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?	Det koster ikke noget at anvende redskabet, men der skal afsættes medarbejderressourcer til at	udarbejde adresselisten.	

Virker redskabet set fra familiernes side?

For de interviewede familier vil det have stor betydning med en overskuelig og håndgribelig adresseliste, hvor de kan finde relevante samarbejdsparter. Det er vigtigt, at kommunerne

husker at opdatere adresselisten regelmæssigt, og at familierne får den opdaterede version løbende. En forudsætning for et velfungerende tværfagligt samarbejde og klar-

hed for familierne er, at de har overblik over forskellige ydelsesmuligheder i kommunen, og at de ved, hvor de skal henvende sig.

Hvad får familierne ud af det på længere sigt?

Adresselisten kan både ses i sammenhæng med redskaber under temaet 'Screening' og temaet 'Netværk'. I sin helhed vil redskaberne på længere sigt give familierne oplevelsen af en sammenhængende tværfaglig indsats og overblik over de forskellige faglige enheder. Adresselisten kan oplagt kombineres med en pjece til forældrene om de forskellige samarbejdsparters kompetencer (se redskabet 'Kompetencekatalog'). Adresselisten kan også med fordel kombineres med følgende redskaber:

- Manual til afholdelse af fælles informationsmøder for nye forældre
- Pjece til forældre om handicapafdelingen
- Tjekliste til første samtale
- Orienteringsskrivelse om relevant lovgivning
- Introduktionsbrev til nye familier
- Dagsorden til det første møde

Hvad får kommunens rådgivere ud af det?

En positiv sideeffekt af redskabet er, at kommunens rådgivere kender de andre faggruppers/

sektorer ydelser og ved, hvor familierne skal henvende sig. Derved kan rådgiverne yde en

mere kvalificeret og helhedsorienteret rådgivning og få et bedre tværfagligt samarbejde.

Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?

Redskabet er nemt at tage i brug og anvende i praksis. Det kræver blot, at redskabet tilpasses

kommunens forhold; dvs. at adresser, kontaktpersoner m.v. opdateres, og at eventuelle

andre samarbejdsparter tilføjes. Herefter skal redskabets oplysninger jævnlige opdateres.

Hvordan kommer kommunen i gang?

Hvis kommunen gerne vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:

1 Udpeg en tovholder, som tilpasser adresselisten og undersøger, hvilke relevante samarbejdsparter listen skal indeholde. Følgende enheder kan overvejes:

- PPR
- Skoleforvaltningen
- Dagtilbudsafdelingen
- Borgerservice
- Ungdommens uddannelsesvejledning
- Den uvildige konsulentordning på handicapområdet

Desuden kan enheder der bevilger følgende overvejes:

- Hjælpe midler
- Boligindretning
- Støtte til køb af handicapbil

2 Tovholder kontakter de enheder, som skal figurere på adresselisten for at få de relevante oplysninger.

3 Adresselisten som redskab præsenteres, og der aftales, hvordan redskabet skal bruges (om det skal sendes til familierne før første kontakt eller udleveres til første samtale).

4 Overvej, hvordan adresselisten vedligeholdes og opdateres. Den udpegede tovholder kan opsøge de forskellige enheder jævnligt – f.eks. en gang om måneden – for at sikre opdaterede kontaktoplysninger.

“ Familierne kan allerede i forbindelse med første kontakt få en adresseliste med information om, hvor præcist de skal rette henvendelse, så de tidligt i samarbejdet får et overblik over relevante samarbejdsparter

“ En forudsætning for et velfungerende tværfagligt samarbejde og klarhed for familierne er, at de ved, hvor i kommunen de kan henvende sig vedrørende forskellige ydelser

“ For de interviewede familier vil det have stor betydning med en overskuelig og håndgribelig adresseliste, hvor de kan finde relevante samarbejdsparter

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

Introduktion til **DET GODE SAMARBEJDE**

En god samarbejdsrelation bygger på en god dialog, hvor forældrene føler sig velinformede, og hvor du har tryghed for, at de informationer, der gives, er korrekte, og for at procedurerne for alle familier er ens. Redskaberne støtter op omkring det gode samarbejde og fokuserer på, hvordan samarbejdet kan styrkes og forbedres:

Samarbejdsaftale // Mødeguide til de løbende møder //

Guide til den vanskelige samtale // Huskeliste ved overgange

SAMARBEJDSAFTALE

Samarbejdsaftalen understøtter en professionel og proaktiv tilgang til de udfordringer, der helt naturligt opstår i et langvarigt samarbejde med familier med børn med handicap

Hvorfor bruge dette redskab?

Formålet med at lave en samarbejdsaftale mellem rådgiver og familie er at afstemme forventninger til samarbejdet løbende.

Når et samarbejde går skævt, skyldes det ofte, at der har været uklare forventninger til samarbejdet og det fælles mål. Samarbejdsaftalen understøtter en professio-

nel og proaktiv tilgang til de udfordringer, der helt naturligt opstår i et langvarigt samarbejde med familier med børn med handicap.

Hvad kan familierne få ud af det?

Samarbejdsaftalen kvalificerer indsatsen over for familierne i opstarten af sager, fordi den gør rollefordelingen tydelig mellem familien og fagpersoner. Desuden får rådgiver og familie afstemt forventningerne til hinanden og giver dermed familierne

overblik over, "hvem gør hvad". Når rammerne er tydelige, er det nemmere for alle parter at få samarbejdet til at fungere. Samarbejdsaftalen kan også benyttes til at genetablere et samarbejde, der er gået i hårdknude, da den

kan sætte rammen for en nødvendig samtale med familien om, hvad henholdsvis familie og rådgiver anser for vigtigt for samarbejdsrelationens udvikling. Dermed bliver det nemmere for alle parter at få samarbejdet på sporet igen.

Hvordan skal redskabet bruges?

Samarbejdsaftalen kan bruges på to forskellige måder; enten i opstarten af en sag eller i situationer, hvor samarbejdet er gået i hårdknude. Samarbejdsaftalen bruges i en samtale med familien, hvor dagsordenen kan være:

Hvor er vi nu? Og hvor skal vi hen?

Rådgiver præsenterer formålet med samarbejdsaftalen og fortæller, hvorfor det er en god idé at familie og rådgiver laver en samarbejdsaftale. Familiens forventninger til barnets udvikling og tilbud drøftes.

Samarbejdsrelationen

Familie og rådgiver taler om forventninger til samarbejdet. Samtalen giver familien mulig-

hed for en åben, men struktureret samtale om samarbejdsrelationen og hvad succeskriterierne for et godt samarbejde er. Hvis der er tale om en relation, som er gået i hårdknude, kan familien her udtrykke utilfredshed og afklare misforståelser. Her drøftes også, hvordan parterne forholder sig i situationer, hvor forventninger til f.eks. tilbud eller ydelser ikke indfries, og hvilke alternativer man arbejder videre med.

Fremadrettede aftaler for samarbejdet

Herefter afklares, hvem der gør hvad og hvornår, og hvilke opgaver forældre og de kommunale samarbejdspartnere er ansvarlige for. Aftalerne skrives i samarbejdsaftalen.

Næste skridt

Til slut træffes beslutninger om, hvor længe samarbejdsaftalen gælder, og hvornår der følges op på mødet.

Efter mødet lægges samarbejdsaftalen ved sagen, udleveres til familien og drøftes herefter løbende. Samarbejdsaftalen bør ligge på kommunens fællesdrev, så alle medarbejdere har adgang til den nyeste version af dokumentet.

Kræver det særlige kompetencer at anvende?

For at redskabet kan bruges, må rådgiver have kompetencer til at tale med familien om samarbejdets rammer, præmisser og eventuelle udfordringer på en fremadrettet, konstruk-

tiv og løsningsorienteret måde. Rådgiver skal bl.a. kunne fortælle hvilke forventninger, kommunen har til familien og hvad der skal ske, hvis samarbejdet er gået i hårdknude.


Rådgiver skal herudover være klar over, hvordan samarbejdsaftalen helt konkret skal bruges og udfyldes, så den understøtter samtalen.

Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?	Det koster ikke noget at anvende redskabet. Samarbejdsaftalen sendes til familien	med post eller mail på samme måde som andre dokumenter i sagen. Der skal dog afsættes	medarbejderressourcer til at udarbejde samarbejdsaftalen.
Virker redskabet set fra familiernes side?	Det er helt afgørende, at der løbende afstemmes forventninger mellem familien og kommunen. Et godt samarbejde kræver, at familie og	rådgiver får klarhed over og afstemt forventningerne til samarbejdet. Familierne ønsker fra begyndelsen at vide, hvad de kan forvente af	rådgiveren, sagsbehandlingstid, træffetid m.v., og hvad rådgiveren forventer af dem.
Hvad får familierne ud af det på længere sigt?	Samarbejdsaftalen understøtter det gode samarbejde mellem familie og kommune og sørger for, at eventuelle udfordringer i samarbejdet håndteres professionelt. Samarbejdsaftalen giver familierne en oplevelse af, at kommunen har en	fast struktur for håndtering af samarbejde og konflikter, som er uafhængig af den enkelte rådgiver. Redskabet bør ses i sammenhæng med andre redskaber, som også understøtter det gode samarbejde og screening, eksempelvis:	<ul style="list-style-type: none"> → Guide til den vanskelige samtale → Huskeliste ved overgange → Mødeguide til løbende møder
Hvad får kommunens rådgivere ud af det?	Den enkelte rådgiver får et konkret redskab, som understøtter det daglige samarbejde med familierne. Samtidig får afdelingen en fæl-	les måde at håndtere samarbejdsvanskeligheder på. På sigt er det forventningen, at kommunen vil modtage færre klagesager om	samarbejdsrelationen, fordi rådgiver tager fat i udfordringerne, før de udvikler sig til samarbejdsproblemer.
Hvad får kommunens rådgivere ud af det?	Samarbejdsaftalen skal tilpasses, og det skal sikres, at rådgiverne har tilstrækkelig viden om, hvordan samarbejdsaftalen skal anvendes.	 <p>Rådgiver skal bl.a. kunne fortælle hvilke forventninger, kommunen har til familien</p>	

Hvordan kommer kommunen i gang?

Hvis kommunen gerne vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:

- 1** Nedsæt en arbejdsgruppe og udpeg en tovholder, som arrangerer en række møder. På det første møde er det vigtigt at drøfte, hvordan I som afdeling ønsker at arbejde med udfordringerne i samarbejdsrelationen. Overvej for eksempel følgende spørgsmål:
 - Hvilke kerneværdier styrer vores samarbejde med familierne?
 - På hvilken måde kan vi give hinanden sparring omkring vanskelige samarbejdsrelationer?
 - Hvilke typer af konflikter/uenigheder kan forventes i en samarbejdsrelation?
 - Hvad skal der til, for at lederen inddrages i udfordringer med en familie?
 - Hvad skal der til, for at familien får en anden sagsbehandler?
 - Hvordan håndteres familier, som vil klage over en indsats eller afgørelse?
 - På hvilken måde sikres, at forventningerne til familierne er realistiske?
 - Hvad kan familierne forvente af kommunen i forhold til sagsbehandlingstid, tilgængelighed (besvarelse af mail og telefon) m.v.?
- 2** Tovholder udarbejder et forslag til en samarbejdsaftale. Der kan hentes inspiration i de to eksempler fra Køge og Randers Kommuner, som findes på hjemmesiden. Bemærk at Randers Kommune kalder samarbejdsaftalen for en forventningshandleplan.
- 3** Tovholder fremlægger forslaget, og der drøftes, hvordan samarbejdsaftalen skal bruges i praksis. På baggrund af drøftelsen justeres og færdiggøres samarbejdsaftalen.



Samarbejdsaftalen giver familierne en oplevelse af, at kommunen har en fast struktur for håndtering af samarbejde og konflikter, som er uafhængig af den enkelte rådgiver

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

MØDEGUIDE TIL DE LØBENDE MØDER

Med mødeguiden får rådgiveren inspiration til at forberede og gennemføre mødet, så rammerne kan sættes samtidig med, at rådgiveren imødekommer familiernes ønsker til samtaleindhold.

Hvorfor bruge dette redskab?

Formålet med mødeguiden er at sikre, at familie og rådgiver har afstemt deres forventninger til samtalen. Det gøres konkret ved at udarbejde en fælles dagsorden på selve mødet, som imødekommer begge parter ønsker til mødets indhold. Kommunernes oplevelser, at det ofte er svært

for rådgiverne at sætte rammerne for de løbende møder, så de kommer til at omhandle det, familien er optaget af, og andre relevante emner ikke bringes på banen. Med mødeguiden får rådgiveren inspiration til at forberede og gennemføre mødet, så rammerne kan sættes samtidig med,

at rådgiveren imødekommer familiernes ønsker til samtaleindhold.

Hvad kan familierne få ud af det?

Når rådgiver og familie mødes, vil begge parter ofte gerne drøfte mange emner. For at det kan lade sig gøre inden for den aftalte tidsramme, er det en god idé at afstemme forventningerne til mødet. Hvis familie og rådgiver i fællesskab udarbejder den endelige dagsorden, kan familierne i højere grad have indflydelse på mødets indhold og sikre

maksimalt udbytte af mødet. Samtidig sikrer mødeguiden, at familie og rådgiver kommer omkring alle relevante emner. Guiden giver rådgiverne samme systematiske tilgang til samtalen, så familierne ikke er sårbare ved et eventuelt skift af rådgiver.

mødeguiden sikrer, at familie og rådgiver kommer omkring alle relevante emner

Hvordan skal redskabet bruges?

Mødeguiden er en slags huskeliste for de løbende møder mellem familie og rådgiver. Huskelisten giver inspiration til, hvordan rådgiver kan forberede og indlede mødet, så der i samarbejde med familierne kan udarbejdes en relevant dagsorden til møderne. Mødeguiden kan indeholde følgende punkter til overvejelse:

Afklaring af mødetype

- Hvem har taget initiativ til mødet? Er en del af dagsordenen bestemt af familien, rådgiver eller andre på forhånd?
- Hvilke emner skal drøftes? Hvor lang tid forventes, at der skal bruges på hvert emne? Hvor lang tid skal afsættes til punktet eventuelt?
- Hvem skal deltage i mødet?
- Hvor skal mødet holdes?

Vær på forkant

- Tjek op på eventuelle bevillinger/foranstaltninger
- Er der nye udfordringer, nye problemstillinger?
- Er der overgange i barnets liv, som skal drøftes?
- Læs om barnets diagnose

En god start på mødet

- Vær i god tid
- Byd velkommen og præsenter dig selv
- Oplys om tidsrammen og præsenter formålet med mødet
- Opsummer klarlagte emner, som skal drøftes
- Oplys om dine forslag til emner, der drøftes
- Hør forældrenes forslag til emner
- Lav en fælles vurdering og prioritering af emnerne
- Aftal nyt møde, hvor de øvrige emner drøftes

Selve mødet

- Lyt til familien
- Giv råd og vejledning
- Aftal hvem der gør hvad inden næste møde

Mødeguiden ligger på handicapgruppens intranet, så alle medarbejdere har adgang til dokumentet.

Kræver det særlige kompetencer at anvende?

Nej, det kræver ikke særlige forudsætninger at anvende mødeguiden.

Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?	Det koster ikke noget at anvende mødeguiden. Der skal dog afsættes medarbejderressourcer til at udarbejde mødeguiden.		
Virker redskabet set fra familiernes side?	De interviewede familier ønsker, at der forud for alle løbende møder er udarbejdet en dagsorden, som familierne også får. Det er vigtigt, at både rådgiver og	familie er forberedte på mødet og på forhånd er enige om, hvad der skal tales om på mødet. Familierne oplever, at rådgiverens evne til at sætte rammerne for	samarbejdet er helt afgørende for oplevelsen af kvaliteten i samarbejdet.
Hvad får familierne ud af det på længere sigt?	Hvis mødeguiden anvendes systematisk til møderne, vil det bidrage til et velfungerende samarbejde mellem familie og kommune: Familien vil opleve, at rådgiver er på forkant med sagen og håndterer familiens udfordringer og behov for råd og vejledning på en ligeværdig og respektfuld måde. Rådgiver sætter rammerne for mødet på en måde, der giver plads til familiernes ønsker og behov, og giver mulighed for at rådgiver kan bringe sin viden i spil. Det gælder f.eks. i forhold til at forberede forældre på de skift, som følger af overgange i barnets liv. Redskabet kan med fordel ses i sammenhæng med: <ul style="list-style-type: none"> → Guide til den vanskelige samtale → Huskeliste ved overgange → Samarbejdsaftale → Tjekliste til første aftale 		
Hvad får kommunens rådgivere ud af det?	Kommunens rådgivere får med mødeguiden et konkret redskab, de kan bruge som støtte i det	daglige arbejde. Mødeguiden understøtter rådgiverens myndighedsrolle gennem en mere	proaktiv rolle i forhold til at sætte dagsordenen for mødet.

Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?	Mødeguiden er nem at tage i brug, da den indeholder generelle overvejelser og med få justeringer kan bruges af kommunerne.
Hvordan kommer kommunen i gang?	<p>Hvis kommunen gerne vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Nedsæt en projektgruppe og udpeg en tovholder. Overvej om mødeguiden skal ændres i forhold til jeres kommunes prioriteringer, arbejds gange m.v. Udarbejd på den baggrund udkast til jeres egen mødeguide. 2 Præsenter mødeguiden på et møde med resten af rådgivergruppen. Følgende spørgsmål kan bruges som inspiration til drøftelser: <ul style="list-style-type: none"> → Hvordan strukturerer rådgiverne møderne? Hvad fungerer godt, og hvad kan gøres bedre? → Hvordan tror I, familierne oplever strukturen på møderne? → Hvilke gode erfaringer har rådgiverne i forhold til at lave en dagsorden for mødet? 3 Udarbejd jeres egen mødeguide.



Familierne oplever, at rådgiverens evne til at sætte rammerne for samarbejdet er helt afgørende for oplevelsen af kvaliteten i samarbejdet

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

GUIDE TIL DEN VANSKELIGE SAMTALE

<p>Hvorfor bruge dette redskab?</p>	<p>Formålet med at udarbejde en guide til den vanskelige samtale mellem rådgiver og familie er at sikre en hensigtsmæssig dialog ved vanskelige samtaler og hindre, at samarbejdet går i hårdknude. Når et samarbejde går skævt, skyldes det ofte</p> <p>uklarhed i kommunikationen mht. forventninger til samarbejdet og det fælles mål. Guiden til den vanskelige samtale er et redskab for rådgiveren til at gøre den svære samtale med familierne til en god samtale, bl.a. med opmærksomhed om, hvordan samtalen føres, under hvilke omstændigheder og inden for hvilke rammer. Guide til den vanskelige samtale understøtter en professionel og proaktiv tilgang til udfordringer, konflikter og vanskelige samtaler i samarbejdet.</p>
<p>Hvad kan familierne få ud af det?</p>	<p>Guiden til den vanskelige samtale kan hjælpe familierne med at sikre en god kontakt mellem dem og rådgiver, så uenigheder håndteres konstruktivt. Guiden kan derfor forebygge, at konflikter opstår ud af sådanne vanskelige samtaler, og sikre, at familierne føler sig hørt og forstået. Desuden kan guiden også benyttes til at genetablere et samarbejde, der er gået i hårdknude. Guiden kan i disse situationer sætte rammen for en konstruktiv dialog med familierne om, hvad henholdsvis familie og rådgiver anser for vigtigt for samarbejdets udvikling.</p>
<p>Hvordan skal redskabet bruges?</p>	<p>Guiden kan forberede rådgiver enten ved en samtale, som rådgiver forventer bliver vanskelig pga. uoverensstemmelser, afslag på ydelser m.v. Guiden kan også bruges i situationer, hvor samarbejdet allerede er gået i hårdknude, hvor familien har rejst en klagesag, og der er behov for at genetablere samarbejdet. Guiden til den vanskelige samtale kan indeholde følgende punkter til overvejelse i forhold til planlægningen af samtalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Hvordan kan rådgiver forberede sig på samtalen? → Hvordan kommer samtalen godt i gang? → Hvad skal rådgiver være opmærksom på i selve samtalen? → Hvordan afsluttes samtalen? <p>Guide til den vanskelige samtale bør ligge på kommunens fællesdrev, så alle medarbejdere har adgang til den nyeste version af dokumentet.</p>

<p>Kræver det særlige kompetencer at anvende?</p>	<p>Nej, det kræver ikke særlige forudsætninger at anvende mødeguiden.</p>
<p>Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?</p>	<p>Det koster ikke noget i sig selv at anvende guiden til den vanskelige samtale, men der skal afsættes medarbejderressourcer til at udarbejde guiden.</p>
<p>Virker redskabet set fra familiernes side?</p>	<p>For de interviewede familier har det stor betydning, at rådgiverne kan håndtere samarbejdet og den vanskelige dialog på en konstruktiv måde. Det er især vigtigt, at rådgiverne er klædt godt på før mødet og kan håndtere en vanskelig samtale. Redskabet har værdi for familierne, fordi det kan forebygge samarbejds-vanskeligheder.</p>
<p>Hvad får familierne ud af det på længere sigt?</p>	<p>Guiden understøtter det gode samarbejde mellem familie og kommune, så vanskelige samtaler håndteres professionelt. Familien oplever, at rådgiver er på forkant i samtalen og tager hånd om familiens udfordringer og behov for råd og vejledning på en ligeværdig og respektfuld måde i en konstruktiv dialog. Redskabet skal ses i sammenhæng med andre redskaber, som også understøtter det gode samarbejde på længere sigt, nemlig:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Samarbejdsaftale → Huskeliste ved overgange → Mødeguide til løbende møder



Når et samarbejde går skævt, skyldes det ofte uklarhed i kommunikationen mht. forventninger til samarbejdet og det fælles mål.

Hvad får kommunens rådgivere ud af det?

Den enkelte rådgiver får et konkret redskab, som understøtter det daglige samarbejde med familierne. Samtidig får afdelingen en fælles måde at håndtere samarbejdsvanskeligheder på. Rådgivere får med guiden et konkret

redskab, der kan bruges som støtte i forbindelse med de vanskelige samtaler, og som kan hjælpe rådgiveren med at forebygge konflikter med familier ved at skabe en god og konstruktiv dialog. På sigt er det forventningen, at kommu-

nen vil modtage færre klagesager omkring samarbejdsrelationen, fordi rådgiver handler proaktivt og tager fat i udfordringerne, før de udvikler sig til samarbejdsproblemer.

Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?

Mødeguiden er nem at tage i brug, da den indeholder generelle

overvejelser og kan med få justeringer bruges af kommunerne.



Familien oplever, at rådgiver er på forkant i samtalen og tager hånd om familiens udfordringer og behov for råd og vejledning på en ligeværdig og respektfuld måde i en konstruktiv dialog.

Hvordan kommer kommunen i gang?

Hvis kommunen gerne vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:

- 1** Nedsæt en projektgruppe og udpeg en tovholder. Overvej om guiden til den vanskelige samtale skal ændres i forhold til kommunens prioriteringer, værdier, arbejds gange m.v. Udarbejd på den baggrund udkast til jeres egen guide til den vanskelige samtale.
- 2** Præsenter guiden for den vanskelige samtale for resten af rådgivergruppen. Følgende spørgsmål kan bruges som inspiration til drøftelse:
 - Hvilke kerneværdier styrer vores samarbejde og dialog med familierne?
 - På hvilken måde kan vi give hinanden sparring omkring vanskelige samtaler?
 - Hvilke typer af konflikter/uenigheder kan forventes i en samarbejdsrelation, og hvordan kan vi forebygge det med en hensigtsmæssig dialog?
 - Hvad skal der til, for at lederen inddrages i vanskelige samtaler med en familie?
 - Hvad skal der til, for at familien får en anden sagsbehandler?
 - Hvordan håndteres familier, som vil klage over en indsats eller afgørelse?
 - Hvordan kan guiden genetablere et samarbejde, der er gået i hårdknude?
- 3** Udarbejd jeres egen endelige guide til den vanskelige samtale.



Guiden kan derfor forebygge, at konflikter opstår ud af sådanne vanskelige samtaler, og sikre, at familierne føler sig hørt og forstået.

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

HUSKELISTE VED OVERGANGE

Hvorfor bruge dette redskab?

Formålet med at have en huskeliste om opmærksomhedspunkter ved overgange er at lette den udfordring, som både forældre og fagpersoner oplever i forbindelse med barnets skift mellem forskellige systemer, institutioner og sektorer. I forbindelse med overgange i barnets liv holdes rådgivende samtaler med familien, hvor forældrene kan tale med rådgiver om de overvejelser og tanker, de gør sig, og hvor der introduceres nye indsatser, så forældrene kan indstille sig på forandringen. Huskelisten understøtter samtalen med stikord til, hvilke problemstillinger rådgiveren skal være opmærksom på. Det gælder følelsesmæssige såvel som praktiske og økonomiske forhold.

Hvad kan familierne få ud af det?

Forældre til et barn med handicap oplever ofte, at overgange i barnets liv er forbundet med stor usikkerhed. Usikkerheden handler om forskellige emner afhængigt af det enkelte barn og dennes familie. Ofte har familier i disse situationer særligt brug for, at indsatsen koordineres, og entydige udmeldinger, så overgangen opleves som et sammenhængende forløb. Huskelisten sikrer bl.a., at familien bliver forberedt på de forandringer, som overgangene medfører og at de relevante samarbejdsparter inddrages, når det er relevant.

“ Forældre til et barn med handicap oplever ofte, at overgange i barnets liv er forbundet med stor usikkerhed.

“ Huskelisten sikrer bl.a., at familien bliver forberedt på de forandringer, som overgangene medfører og at de relevante samarbejdsparter inddrages, når det er relevant.

Hvordan skal redskabet bruges?

Overgange i barnets liv kræver forskellige fagpersoners koordinering. Her er huskelisten værdifuld, fordi den indeholder en række opmærksomhedspunkter vedrørende de samarbejdsparter, som bliver berørt af ændringen i barnets liv. Huskelisten kan også med fordel indeholde procesbeskrivelser vedrørende overgangene:

- fra pasning i hjemmet til pasning i vuggestue/dagpleje
- fra børnehave til skole
- fra skole til voksenlivet

Rådgiveren kan bruge huskelisten som forberedelse til samtaler med familier i forbindelse med overgange. Huskelisten fungerer optimalt, hvis den indeholder så mange konkrete oplysninger som muligt vedrørende procedurer med institutioner og samarbejdsparter. Huskelisten er altså et redskab, som på en enkel og overskuelig måde indeholder forskellige informationer, der er vigtige for både rådgiver og familie i forbindelse med overgange i barnets liv.

Kræver det særlige kompetencer at anvende?

Brug af huskelisten kræver erfaring med, hvilke typer overvejelser og bekymringer forældre kan være optagede af i forbindelse med overgange, så rådgiver kan drage nytte af huskelistens stikord til samtalens indhold. Det samme gælder i forhold til organisering, sagsgange, arbejds gange og tværfaglige møder i kommunen.

Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?

Det er ikke nødvendigt at afsætte ressourcer til opsætning eller tryk, for huskelisten lægges på afdelingens intranet, hvor den nemt kan opdateres. Der skal afsættes medarbejderressourcer til at udarbejde huskelisten.

Virker redskabet set fra familiernes side?

De interviewede familier ønsker rådgivende samtaler i forbindelse med overgange i barnets liv, og at rådgiverne fokuserer på nogle opmærksomhedspunkter. Huskeliste skal sikre, at rådgiveren kommer hele vejen rundt om informationerne. Familierne understreger også, at en huskeliste kan medvirke til, at de føler tryk i en svær overgangssituation.

Hvad får familierne ud af det på længere sigt?

Huskelisten har til formål at understøtte det gode samarbejde med familier med børn med handicap. Den kan med fordel ses i sammenhæng med andre redskaber, der fokuserer på samtaler med familierne, f.eks. *Mødeguide til de løbende møder* og *Guide til den vanskelige samtale*.

Huskelisten bidrager til mere professionelle samtaler, så familierne oplever, at rådgiveren:

- yder en udfarende indsats over et længere forløb
- er på forkant med familiens situation og forbereder dem på udfordringer, som de ikke er bevidste om
- gør familierne trygge ved at mindske deres usikkerhed, blandt andet ved at træde i karakter som myndighedsperson og svare på de spørgsmål, som familien har tumlet med - måske over en længere periode
- koordinerer i forhold til andre instanser og rådgivere. Undersøgelser peger på, at mange familier oplever, at netop ovenstående forhold er vigtige for god rådgivning og dermed et godt samarbejde

Huskelisten kan med fordel kombineres med

- Procedure for inddragelse af tværfagligt netværk og for tværfaglige møder ved overgange
- Mødeguide til løbende møder
- Samarbejdsaftale
- Guide til den vanskelige samtale

Hvad får kommunens rådgivere ud af det?

Den væsentligste fordel ved at arbejde med redskabet er, at det bidrager til at dele viden vedrøren-

de praksis og systematiserer en række krævende arbejdsopgaver.

Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?

Det kræver arbejde at tilpasse huskelisten til afdelingens praksis og kommunens organisering.

Hvis huskelisten indeholder procesbeskrivelser af kommunens interne arbejdsgange,

kræver det typisk også koordinering at inddrage andre afdelinger og forvaltninger.

Hvordan kommer kommunen i gang?

Hvis kommunen gerne vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:

1 Udpeg en tovholder. På det første mødet drøftes, hvilke forhold rådgiver skal være opmærksom på at spørge til i samtaler ved overgange. Brainstorm så konkret som muligt over de mulige samarbejdspartners rolle i forbindelse med overgange. Det kan være relevant at overveje følgende:

- Hvem har ansvar for at indkalde til tværfaglige møder ved overgange?
- Hvem skal deltage på møderne, og hvilken rolle har de forskellige parter?
- Hvilke sagsakter skal være indhentet før mødet?
- Hvad har forældrene ansvar for?

Tovholder tager noter fra mødet og udarbejder første udkast til huskelisten.

2 På næste møde præsenterer tovholder udkastet. Hvis huskelisten indeholder interne procedurebeskrivelser, drøftes og fastlægges disse. Hvis der er sagsgange, som skal koordineres med andre afdelinger, inddrages de relevante fagpersoner, f.eks. ved, at tovholder udarbejder et forslag, som de andre afdelinger kan komme med ændringsforslag til.

3 Når sagsgangene er koordineret med de andre afdelinger, præsenteres disse på et møde og skrives ind i huskelisten.

Familierne understreger også, at en huskeliste kan medvirke til, at de føler trykthed i en svær overgangssituation

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

Introduktion til NETVÆRK

De pårørende til børn med handicap oplever det som en stor fordel at møde andre i samme situation. I et netværk med ligestillede kan de udveksle erfaringer og ofte også danne varige venskaber. Netværk kan også give en bedre oplevelse af sagsbehandlingen og gøre det lettere for familierne at håndtere de udfordringer, de står over for. Redskaberne hjælper til at oprette og videreføre netværk til søskende og forældre til børn med handicap:

Manual til etablering af selvstyrende forældrenetværk//

Redskabspakke til styrket professionelt netværk// Handleguide til søskendenetværk

MANUAL TIL ETABLERING AF SELVSTYRENDE FORÆLDRENETVÆRK

<p>Hvorfor bruge dette redskab?</p>	<p>Formålet med etablering af selvstyrende forældrenetværk er at forbedre familiernes personlige håndtering af deres situation ved at mødes med ligestillede. Desuden kan forældrenetværk forbedre deres oplevelse af den kommunale indsats. Manualen er et konkret værktøj til rådgiverne til at udvikle metoder til at udvide netværkstankegangen i indsatsen over for familier med børn med handicap.</p> <p>Erfaringer viser, at familier med børn med handicap efterspørger netværk med ligestillede familier til menings- og erfaringsudveksling og sparring.</p>
<p>Hvad kan familierne få ud af det?</p>	<p>Formålet med at oprette et netværk mellem ligestillede forældre er at sikre, at familien får et aktivt lokalt netværk, hvor de kan udveksle erfaringer, idéer og kontakter. Overordnet skal netværket give mulighed for:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Menings- og erfaringsudveksling, vidensdeling og sparring med ligestillede → Læring og udvikling i forhold til familiers udfordringer og muligheder i hverdagen <p>Herudover kan etablering af forældrenetværk med kommunen som tovholder styrke samarbejdet mellem kommunen og forældrene og skabe bedre betingelser for samarbejdet.</p>
<p>Hvordan skal redskabet bruges?</p>	<p>Manualen hjælper rådgiverne med konkrete værktøjer til at etablere og udvikle nye forældrenetværk. Rådgiverne kan overveje følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Hvorfor vil vi oprette forældregrupper? → Hvordan kommer vi i gang, og hvordan skal det tilrettelægges? → Hvilke forældre skal deltage, og hvordan inviterer vi dem? → Hvem skal styre netværksgrupperne, og hvilke kompetencer skal de have? → Hvilke emner skal tages op på netværksmøderne? → Hvordan evaluerer vi de selvstyrende forældrenetværk? <p>I kan overveje, om der skal udarbejdes en kort pjece til forældrene med tilbud om at deltage i de selvstyrende forældrenetværk, og hvad tilbuddet konkret indeholder. Pjecen og evt. også et følgebrev kan gives til familierne i forbindelse med første kontakt, og evt. efter aftale lægges på sygehuse, hos læger og på kommunes hjemmeside.</p>

<p>Kræver det særlige kompetencer at anvende?</p>	<p>Det er hensigtsmæssigt, at forældrenetværket styres af to rådgivere, som har erfaring med håndtering af sorg og krise og samtidig kan tilrettelægge og gennemføre gruppeforløb. Det er erfaringen, at det er nødvendigt med to tovholdere, eftersom det er en meget intens oplevelse, og rådgiverne arbejder hårdt til netværksmøderne. Det er derfor vigtigt med pauser på netværksmøderne, hvor en tovholder styrer processen, mens den anden er opmærksom på reaktionerne i netværksgruppen. Opgaven kan skifte mellem tovholderne. De to tovholdere skal på forhånd afklare rollefordelingen og forventninger til forløbet og hinanden.</p> <p>Det er hensigten, at de etablerede netværk efter f.eks. otte møder kan fortsætte som selvstyrede forældrenetværk, der kan mødes og støtte hinanden i opgaven. Forældrene skal derfor efter en periode have kompetencer til selv at fortsætte netværket uden støtte.</p>
<p>Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?</p>	<p>Der skal afsættes medarbejderressourcer til at have to tovholdere blandt rådgiverne til at starte de selvstyrende forældrenetværk, deltage i og styre de første møder i forløbet.</p> <p>Udgifterne afhænger af antallet af møder, antallet af deltagere og forplejning.</p>
<p>Virker redskabet set fra familiernes side?</p>	<p>For de interviewede familier har det stor betydning at få et tilbud om at danne forældrenetværk, hvor de kan mødes og hjælpe hinanden. Kommunen skal tage initiativ til at danne og koordinere forældrenetværk og stille fagfolk til rådighed som tovholdere for netværket, inden det bliver selvkørende. Tilbuddet skal være frivilligt, og kommunen skal være opmærksom på, at nogle familier - især i modtagelsesfasen - ikke har overskud til at involvere sig i et netværk. Familiernes tilkendegivelser skal ses i lyset af andre undersøgelser, som viser at mange familier med børn med handicap efterspørger netværk med andre ligestillede til menings- og erfaringsudveksling, vidensdeling og sparring.</p>

Hvad får familierne ud af det på længere sigt?

De selvstyrende forældrenetværk skal på længere sigt forbedre familiernes personlige håndtering af deres situation og deres oplevelse af den kommunale indsats. Manualen kan ses i sammenhæng med andre redskaber, som understøtter netværk og sammenhæng i indsatsen over for familierne:

- Redskabspakke til styrket professionelt netværk
- Pjece til forældre om tværfaglig støtte
- Kompetencekatalog
- Procedure for inddragelse af tværfagligt netværk og for tværfaglige møder ved overgange

Hvad får kommunens rådgivere ud af det?

Etableringen af forældrenetværk mellem ligestillede forældre med kommunen som tovholder kan være med til at:

- Skabe gode relationer og synergieffekter i forhold til samarbejdet mellem familien og rådgiverne i kommunen på længere sigt. Konflikter kan lettere undgås eller tages i opløbet
- Styrke samarbejdet mellem kommunen/institutionen og forældrene og skabe bedre betingelser for samarbejdet

Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?

Det kræver en del ressourcer at etablere forældrenetværk, men med denne manual bliver det nemmere at komme i gang, fordi kommunen kan tage udgangspunkt i Herning Kommunes konkrete idéer og erfa-

ringer. Først og fremmest kræver det, at der kan findes ressourcepersoner i kommunen, som kan påtage sig opgaven som tovholdere for forældrenetværket.

Hvordan kommer kommunen i gang?

Hvis kommunen vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:

Nedsæt en arbejdsgruppe med to tovholdere, som med inspiration fra manualen om selvstyrende forældrenetværk tilrettelægger forløbet. Arbejdsgruppen kan tage stilling til følgende:

- Hvad er succeskriterierne for netværksgrupperne?
- Hvilke familier skal inviteres?
- Hvordan skal gruppen sammensættes?
- Hvor mange familier kan deltage i hvert netværk?
- Skal vi lave en pjece til familierne?
- Hvor mange gange skal netværket mødes? Hvor og hvornår?
- Hvordan skal rammen for selve mødet være?
- Hvilke temaer kan vi som tovholdere foreslå familierne som inspiration?
- Hvordan vil vi evaluere forløbet?
- Hvordan sikrer vi os, at netværket fortsætter når forløbet er slut?

Når planlægningen er på plads, kontaktes familierne med tilbud om deltagelse i netværket. Evt. samarbejdspartnere kan også få en pjece tilsendt om tilbudet, så de har mulighed for at motivere forældrene til at deltage i netværket.

Familiernes tilkendegivelser skal ses i lyset af andre undersøgelser, som viser at mange familier med børn med handicap efterspørger netværk med andre ligestillede til menings- og erfaringsudveksling, vidensdeling og sparring

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

REDSKABSPAKKE TIL STYRKET PROFESSIONELT NETVÆRK

Hvorfor bruge dette redskab?

Formålet med at anvende redskabspakken er at styrke netværkstankegangen i indsatsen over for familier med børn med handicap. Redskabspakken bidrager således til at koordinere den indsats, som fami-

lien, rådgiver og kommunale fagfolk yder. Forskning viser, at familierne netop efterspørger koordinering og helhedsorientering i den tværfaglige indsats.



Det er en stor gevinst for familierne, hvis alle fagfolk koordinerer deres indsats.

Hvad kan familierne få ud af det?

Mange familier oplever, at de bliver indkaldt til møder af f.eks. rådgiver, fagfolk (tale-hørepædagog, fysioterapeut m.v.) eller pædagoger fra barnets pasningstilbud/skole/fritidsklub/aflastning m.v. Ofte er møderne ikke koordinerede, hvilket i mange tilfælde betyder, at familierne skal gentage deres historie, og at mødernes resultater er små, fordi de professionelle ikke har en fælles forståelse af barnet. Det er en stor gevinst for familierne, hvis alle

fagfolk koordinerer deres indsats. Det giver et helhedssyn på barnet, så alle arbejder mod samme kendte mål. Et styrket netværk kan også betyde, at forældrene bliver mere tilfredse med den kommunale indsats, som de oplever fungerer som et team.

Hvordan skal redskabet bruges?

Der er forskellige måder at styrke netværket omkring barnet på. En måde er at sikre sammenhæng i de forskellige møder med familien, så alle i netværket har en fælles forståelse af barnet og indsatsens mål. Specialinstitutionen Hobbitten i Herning Kommune har arbejdet med netop dette og har udviklet en redskabspakke, som sikrer systematisk inddragelse af netværket. Redskaberne knytter an til en række aktiviteter eller møder, hvor familien og relevante fagfolk deltager, det kunne eksempelvis være:

- Indskrivningsmøde
- Opstartsmøde
- Statusmøder
- Forældresamtaler

For hvert af disse møder er der udarbejdet et redskab, som bl.a. beskriver rammerne for møderne, forberedelsen, deltagerkredsen, formålet og dagsordenen. Redskaberne bruges af institutionens medarbejdere og findes på institutionens fælles drev, så alle medarbejdere har adgang til dokumenterne. Nogle af redskaberne sendes til familierne (standardbreve, dagsordener, referater m.v.), og andre anvendes direkte i mødet med familierne. Hvordan de forskellige redskaber anvendes, fremgår af eksemplet, som findes på hjemmesiden.

Kommunen har også udviklet en samarbejdskontrakt mellem institutionen og familien, som har til formål

at skabe klare aftaler for samarbejdet og synliggøre gensidige forventninger til samarbejdet. Kontrakten giver også forældrene mulighed for at fortælle om deres ønsker til at blive inddraget – eller at inddrage andre i samarbejdet med at udarbejde barnets individuelle udviklings- og læreplan.

Kræver det særlige kompetencer at anvende?

Forudsætningen for at styrke netværket omkring familierne er, at alle samarbejdsparter er villige til at koordinere

de forskellige møder, hvilket kræver langtidsplanlægning.

Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?

Det koster ikke noget at anvende redskabspakken, men der skal afsættes medarbejder-

ressourcer til at udarbejde redskabspakken til et styrket professionelt netværk.

Virker redskabet set fra familiernes side?	<p>For de interviewede familier vil det have stor betydning for samarbejdet og kommunikationen mellem institutionen og familierne, at institutionen tilbyder en "redskabspakke", der kan styrke netværket omkring barnet og give både institutionen, det tværfaglige netværk og</p>	<p>familierne en fælles opfattelse af barnet. Redskabspakken kan give værdi til samarbejdet med forældrene, idet institutionens indsats og samarbejdet virker mere professionel, koordineret og systematisk, hvilket giver tryghed for forældrene. Således stemmer resul-</p>	<p>taterne overens med andre undersøgelser på området.</p>
Hvad får familierne ud af det på længere sigt?	<p>Redskaberne betyder, at familierne og barnets øvrige netværk systematisk inddrages. På sigt giver det den bedst mulige indsats omkring barnet, når alle arbejder mod samme mål. Redskabspakken kan ses i sammenhæng med andre redskaber som:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Manual til selvstyrende forældre-netværk → Pjece til forældre om tværfaglig støtte → Kompetencekatalog → Procedure for inddragelse af tværfagligt netværk og for tværfaglige møder ved overgange 		
Hvad får kommunens rådgivere ud af det?	<p>Når specialinstitutioner systematisk inddrager netværket, kan rådgiverne langtidsplanlægge og prioritere de besøg, som</p>	<p>institutionen inviterer til. Hvis det lykkes at koordinere møderne, sparer rådgiver tid og ressourcer.</p>	
Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?	<p>Det kræver arbejde at nå frem til, hvilken metode kommunen vil anvende for at styrke netværket omkring barnet. Et eksempel fra Herning Kommune findes på hjemmesiden,</p>	<p>men der findes mange andre måder at arbejde med netværk på, og kommunen kan også vælge kun at anvende nogle af redskaberne fra redskabspakken. Hvis kommunen finder Her-</p>	<p>ning kommunes metode anvendelig, kræver det mindre arbejde, fordi redskaberne så kan tilpasses og implementeres.</p>

Hvordan kommer kommunen i gang?	<p>Hvis kommunen ønsker at anvende redskabet, kan I gøre følgende:</p> <p>1 Udpeg en tovholder, som indkalder f.eks. leder af handicapafdelingen, institutionsledere, udviklingsmedarbejdere, sundhedsplejen, talehørepædagoger m.fl. til møde. På mødet er det vigtigt at drøfte, hvordan kommunen ønsker at styrke netværket omkring familier med børn med handicap. Følgende spørgsmål kan bruges til inspiration:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Kan redskaberne tilpasses, så de kan anvendes i vores kommune, og skal der kun udvælges enkelte redskaber? → På hvilke andre måder kan vi arbejde for at styrke netværket? → Hvad er vi gode til i forhold til netværksarbejde i vores kommune, og hvor kan vi blive bedre? <p>Tovholder tager referat fra mødet og det videre arbejde aftales.</p> <p>2 Hvis beslutningen er, at der skal arbejdes videre med Herning Kommunes redskaber, foreslås følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Tovholder tager møder med de institutionsledere, som ønsker at være med i udviklingsarbejdet. Lederne er ansvarlige for at tilpasse redskabet til den konkrete institution, mens tovholder er ansvarlig for at give feedback og sparring i forhold til udviklingen. Tovholder er ligeledes ansvarlig for at støtte lederen i implementere redskaberne i den enkelte institution.
--	---



En måde er at sikre sammenhæng i de forskellige møder med familien, så alle i netværket har en fælles forståelse af barnet og indsatsens mål

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

HANDLEGUIDE TIL SØSKENDENETVÆRK

Hvorfor bruge dette redskab?

Formålet med at etablere søskendenetværk er at forbedre familiens håndtering af de situationer, der opstår mellem forældre og børn med og uden handicap. Søskende til børn med handicap får mulighed for at mødes med andre

ligestillede og dele erfaringer. Desuden kan søskendenetværk forbedre oplevelsen af den kommunale indsats. Handleguiden kan inspirere rådgiverne til at udvikle metoder til at udvide netværkstankegangen i indsatsen over

for familier med børn med handicap. Familier med børn med handicap efterspørger netværk med andre ligestillede familier til menings- og erfaringsudveksling, deling af viden og sparring.

Hvad kan familierne få ud af det?

Formålet med et netværk mellem ligestillede søskende til børn med handicap er at sikre, at søskende til børn med handicap får et aktivt lokalt netværk, hvor de har mulighed for at sætte fokus på deres erfaringer. De oplever, at de ikke er alene om at have en bror eller søster med handicap og have de spørgsmål og følelser, som de har. Familierne bliver aflastet og bedre til at tackle de problemstillinger, som søskende til børn med handicap har. Overordnet giver mulighed for:

- Menings- og erfaringsudveksling, deling af viden og sparring med ligestillede
- Læring og udvikling i forhold til søskende til børn med handicap/familiens udfordringer og muligheder i hverdagen

Herudover kan etablering af søskendenetværk mellem ligestillede søskende med kommunen som tovholder styrke samarbejdet mellem kommunen og forældrene og skabe bedre betingelser for samarbejdet.

Hvordan skal redskabet bruges?

Handleguiden hjælper rådgiverne til at give konkrete værktøjer til at etablere og udvikle nye søskendenetværk. Rådgivere kan overveje følgende:

- Hvorfor vil vi oprette søskendegrupper?
- Hvilke søskende skal deltage, og hvordan inviterer vi dem?
- Hvem skal styre søskendegrupperne, og hvilke kompetencer skal de have?
- Hvilke emner skal tages op på søskendemøderne?
- Hvordan evaluerer vi de søskendenetværk, som er igangsat?

I forbindelse med tilrettelæggelsen kan I overveje, om der skal udarbejdes en kort pjese til søskende og deres forældre med tilbud om at deltage i søskendenetværk, og hvad tilbuddet konkret indeholder. Pjecen og evt. også et følgebrev kan både gives til familierne i forbindelse med første samtale/første kontakt og lægges på kommunes hjemmeside. Erfaringen viser, at det er en fordel at etablere netværket i nærmiljøet, da det gør transporten lettere for familierne og øger sandsynligheden for at venskaber fortsætter.

Kræver det særlige kompetencer at anvende?

Det er hensigtsmæssigt, at hvert søskendenetværksmøde arrangeres af tre rådgivere, konsulenter el.lign. med faglig indsigt i såvel det raske barn som barnet med handicap og familiens situation. Det er vigtigt, at tov-

holderne har erfaring med håndtering af sorg og krise og kan tilrettelægge og gennemføre gruppeforløb. Mindst en af tovholderne bør være uddannet pædagog med viden og redskaber til at håndtere børn i en svær situation.

Endelig viser erfaringen, at det er hensigtsmæssigt, at hver netværksgruppe består af ca. 10 søskende i alderen 8-14 år, samt at netværket afholdes med jævne mellemrum.

Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?

Der skal afsættes medarbejderressourcer til at have tre tovholdere blandt rådgiverne til at starte søskendenetværk op, deltage i og styre møderne i forløbet. Udgifterne afhænger af antallet af møder, antallet af deltagere samt forplejning. Derudover skal der afsættes ressourcer til:

- Familiebesøg
- Eksterne oplægsholdere, ture og andre aktiviteter
- Forplejning
- Evaluering



Handleguiden kan inspirere rådgiverne til at udvikle metoder til at udvide netværkstankegangen i indsatsen over for familier med børn med handicap

Virker redskabet set fra familiernes side?	<p>De familier, som har været inddraget i søskendenetværk i forbindelse med KIFA-projektet, bliver aflastet og får løst op for nogle af de problematikker, som søskende til barnet med handicap har. Desuden oplever søskende netværksgruppen som et frirum, hvor de erfarer, at de ikke er alene om de tanker og følelser, de har omkring familien og en bror eller søster med handicap. Familiernes tilkendegivelser skal ses i lyset af andre undersøgelser, som viser, at mange familier med børn med handicap generelt efterspørger netværk medigestillede familier til menings- og erfaringsudveksling, deling af viden og sparring.</p>
Hvad får familierne ud af det på længere sigt?	<p>Søskendenetværkene kan på sigt være med til at forbedre familiernes håndtering af deres situation og deres oplevelse af den kommunale indsats. Netværkene kan også give familierne redskaber til at håndtere problemer med søskende til barnet med handicap, som kan stamme fra at være en lille voksen, et overdrevent hensyn og at blive overset i familien, fordi fokus er på søsteren eller broren med handicap. Handleguiden kan ses i sammenhæng med andre redskaber, som understøtter netværk og sammenhæng i indsatsen overfor familierne, bl.a. Manual til etablering af selvstyrende netværk.</p>
Hvad får kommunens rådgivere ud af det?	<p>Søskendenetværk mellem søskende til børn med handicap med kommunen som tovholder kan bidrage til:</p> <ul style="list-style-type: none"> → At styrke og udvikle rådgivernes samarbejde med familierne med børn med handicap gennem øget vejledning og støtte til at tackle søskendeproblematikken → At skabe gode relationer og synergieffekter i forhold til samarbejdet mellem familien og rådgiverne i kommunen på længere sigt, så konflikter nemmere undgås eller kan tages i opløbet → At øge rådgivernes indsigt i de problemstillinger, der præger søskende til børn med handicap → At styrke samarbejdet mellem rådgivere, forældre og de øvrige kommunale samarbejdspartnere, f.eks. skole og sundhedspleje

Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?	<p>Det kræver ressourcer at etablere søskendenetværk, men med denne handleguide bliver det lettere at komme i gang, fordi kommunen kan tage udgangspunkt i Herlevs Kommunes konkrete idéer og erfaringer. Først og fremmest kræver det, at der afsættes de fornødne personlemæssige og økonomiske ressourcer.</p>
Hvordan kommer kommunen i gang?	<p>Hvis kommunen gerne vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:</p> <p>Nedsæt en arbejdsgruppe med to til fire rådgivere - hvoraf en er pædagoguddannet - som tilrettelægger forløbet med inspiration fra handleguiden om søskendenetværk. Arbejdsgruppen kan tage stilling til følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Hvad er succeskriterierne for netværksgrupperne? → Hvordan skal rollefordelingen være imellem os – hvem tager sig af hvilke opgaver? → Hvilke børn skal inviteres? → Hvordan skal søskendenetværket sammensættes? → Hvor mange børn kan deltage i hvert netværk? → Skal vi lave en pjece eller informationsbrev til søskendegruppen? → Hvor ofte skal netværket mødes? Hvor og hvornår? → Hvordan skal rammen for selve mødet være? → Hvilke temaer kan vi som tovholdere foreslå at tage op i søskendenetværket? → Hvordan vil vi evaluere forløbet? → Hvordan sikrer vi os, at netværket fortsætter, når forløbet er slut? <p>Når planlægningen er på plads, kontaktes søskendegruppen med tilbud om at deltage i netværket. Evt. samarbejdspartnere kan også få en pjece om tilbudet, så de har mulighed for at motivere søskende til børn med handicap til at deltage i netværket.</p>



Familierne bliver aflastet og bedre til at tackle de problemstillinger, som søskende til børn med handicap har

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

Introduktion til TVÆRGÅENDE SAMARBEJDE

For at give forældrene overblik og sørge for, at de ikke bliver koordinører i deres egen sag, er det vigtigt med et velfungerende tværfagligt samarbejde mellem de forskellige faggrupper, som har ansvar for dele af familiens sag. Redskaberne styrker det tværfaglige samarbejde, så forældrene får en helhedsorienteret vejledning og rådgivning:

Kompetencekatalog // Pjece til forældre om tværfaglig støtte //
Procedure for inddragelse af tværfagligt netværk og for tværfaglige møder ved overgange

KOMPETENCEKATALOG

Hvorfor bruge dette redskab?	Formålet med at have et kompetencekatalog er, at kommunen har et samlet billede af det professionelle netværks kompetencer og tilbud til familier med børn med handicap. Familierne efterspørger ofte overblik over,	hvilke kompetencer og tilbud, de forskellige faggrupper i kommunen kan tilbyde. Kompetencekataloget er et redskab, som giver overblik over de forskellige faggrupper, som har kontakt til familien. Forudsætningen for at yde	en sammenhængende og koordineret indsats overfor familierne er, at fagfolk kender hinandens kompetencer og at disse sættes i spil i et tværfagligt samarbejde.
Hvad kan familierne få ud af det?	Ofte modtager familier med et barn med handicap støtte fra mange forskellige professionelle. For at sikre sammenhæng i indsatsen og fokus på hele familien, er det vigtigt, at de professionelle indgår i et	tværfagligt samarbejde. Når de professionelle har en fælles forståelse af, hvordan barnet og familiens situation er, kan de bringe forskellige fagligheder i spil over for barnet og familien. Det sikrer, at barnet	og familien i højere grad bliver rådgivet og vejledt ud fra en helhedsorienteret tilgang, hvilket mange undersøgelser viser, at familierne efterspørger.

Kompetencekataloget er et redskab, som giver overblik over de forskellige faggrupper, som har kontakt til familien.

Hvordan skal redskabet bruges?	Kompetencekataloget fungerer som opslagsværk for de professionelle, hvor de kan finde en oversigt over de forskellige faggrupper i kommunen og læse om, hvad de kan tilbyde barnet og familien. Kataloget giver også overblik over, hvem der kan kontaktes, hvis der er behov for at dele en bekymring over et barns udvikling. Kataloget kan indeholde beskrivelser af følgende faggrupper: <ul style="list-style-type: none">→ Handicapgruppen→ Familierådgivningen→ PPR, psykologerne→ PPR, tale-/hørepedagogerne→ PPR, ergo- og fysioterapeuterne→ Sundhedsplejen→ Dagtilbud→ Skoleafdelingens konsulenter Kataloget findes på kommunens intranet, som de professionelle - dvs. skoler, daginstitutioner, dagplejen, sundhedsplejen mv. - har adgang til.
Kræver det særlige kompetencer at anvende?	Der kræves ingen særlige forudsætninger for at anvende redskabet, da kataloget er skrevet i et enkelt og overskueligt sprog. Forudsætningen for at anvende redskabet er, at de relevante fagfolk har adgang til intranettet.
Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?	Det koster ikke noget at anvende redskabet, hvis det blot er tilgængeligt i elektronisk form. Hvis kataloget skal trykkes i papirversion, skal der påregnes udgifter hertil. Der skal dog afsættes medarbejderressourcer til at udarbejde kataloget.

Virker redskabet set fra familiernes side?	De interviewede familier synes, at det vil være en kvalificering af indsatsen over for dem, hvis kommunens rådgivere ved hjælp af et kompetencekatalog får større overblik over den tværfaglige indsats.	Kommunerne skal huske at opdatere kataloget ofte og regelmæssigt. Resultaterne stemmer overens med andre undersøgelser, der også viser, at familierne generelt efterspørger og forventer, at rådgiverne	har overblik over, hvilke kompetencer og tilbud de forskellige faggrupper i kommunen kan tilbyde og kan yde kvalificeret rådgivning herom.
Hvad får familierne ud af det på længere sigt?	<p>Kompetencekataloget er en del af arbejdet med at styrke det tværfaglige netværk omkring familierne. Familierne vil opleve en mere helhedsorienteret indsats, hvor de professionelle fra kommunen kender hinandens fagligheder, som trækker indsatsen i samme retning.</p> <p>Kompetencekataloget skal ses i sammenhæng med en række andre redskaber, som alle understøtter netværk og sammenhæng i indsatsen over for familierne. Kompetencekataloget skal bl.a. ses i forlængelse af redskaberne:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Pjece til forældre om tværfaglig støtte → Procedure for inddragelse af tværfagligt netværk og for tværfaglige møder ved overgange → Manual til etablering af selvstyrende netværk → Redskabspakke til styrket netværk 		
Hvad får kommunens rådgivere ud af det?	Alle medarbejdere i kommunen, som arbejder med børn med handicap (i dagsinstitutioner, skole, klubber m.v.) får et redskab, som hjælper med at finde frem til den professionelle medarbejder, det vil være mest relevant at opsøge i det konkrete tilfælde. Samtidig får	medarbejderne et samlet overblik over, hvilke indsatser kommunen som helhed kan tilbyde familier med børn med handicap.	

Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?	Det kræver ressourcer at tilpasse redskabet til den lokale organisering og arbejdstilrettelægning og også layout af kataloget. Når først	redskabet er udviklet, skal alle medarbejdere kun gøres opmærksom på redskabets eksistens. Det kræver herefter ressourcer at vedligeholde	og opdatere redskabet, særligt hvis man ønsker specifikke oplysninger om hver enkelt medarbejder i de forskellige faggrupper.
Hvordan kommer kommunen i gang?	<p>Hvis kommunen gerne vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Nedsæt en tværfaglig arbejdsgruppe af en person fra hver faggruppe (f.eks. en medarbejder fra handicapgruppen, psykologer, tale/hørepedagog, ergo- og fysioterapeuterne, sundhedsplejen, dagtilbud, konsulenter fra skoleafdelingen m.v.). Udpeg en tovholder og planlæg en række møder. 2 På det første møde drøftes de enkelte faggruppers kompetencer. Tag eventuelt udgangspunkt i beskrivelserne i kataloget. Med udgangspunkt i drøftelserne fastsættes en struktur for beskrivelserne af de enkelte faggrupper. Herefter udarbejder hver enkelt faggruppe udkast til beskrivelse af egen faggruppes kompetencer og indsats. Aftal deadline for beskrivelserne og send til tovholder, som samler dokumentet og sender det ud inden mødet. 3 På næste møde fremlægges og drøftes hver enkelt faggruppes beskrivelser af kompetencer og indsatser. Herefter justeres beskrivelserne. Tovholder har ansvar for den videre proces, hvor de enkelte beskrivelser samles, et forord skrives og kataloget layouts. 4 Overvej, hvordan det sikres at kataloget vedligeholdes. Udpeg eventuelt en person, som har ansvar for at opsøge de forskellige faggrupper én gang om måneden med henblik på at sikre, at de faktuelle oplysninger altid er opdaterede. 		



Familierne bliver aflastet og bedre til at tackle de problemstillinger, som søskende til børn med handicap har

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

PJECE TIL FORÆLDRE OM TVÆRFAGLIG STØTTE

<p>Hvorfor bruge dette redskab?</p>	<p>Formålet med at have en forældrepjece om tværfaglig støtte er at give familierne et samlet billede af kommunens forskellige kompetencer og tilbud.</p>	<p>Erfaringer viser, at det netop er overblik, familierne efterspørger. Forældrepjece giver et overskueligt, samlet billede af det professionelle netværks</p>	<p>kompetencer og tilbud samt relevante kontaktoplysninger. Samtidig understreger pjecen, at der er sammenhæng i den hjælp, som kommunen tilbyder.</p>
<p>Hvad kan familierne få ud af det?</p>	<p>Med forældrepjece om tværfaglig støtte får familierne et overblik over, hvilke kompetencer, ydelser og tilbud, hver enkelt afdeling/faggruppe i kommunen kan tilbyde børn med</p>	<p>handicap. I forlængelse heraf kan forældrepjece forbedre familiernes personlige håndtering af deres situation ved at give dem kendskab til og overblik over de forskellige faglige</p>	<p>støttemuligheder, som tilbydes. Dette kan også forbedre deres oplevelse af den kommunale tværfaglige indsats.</p>

Forældrepjece giver et overskueligt, samlet billede af det professionelle netværks kompetencer og tilbud samt relevante kontaktoplysninger.

<p>Hvordan skal redskabet bruges?</p>	<p>Forældrepjece kan sendes eller gives til familierne i forbindelse med første samtale/første kontakt, og evt. lægges på sygehuse, hos læger samt på kommunes hjemmeside. Via pjecen får forældrene overblik over, hvem der kan kontaktes, hvis de har behov for at dele en bekymring over barnets udvikling, og hvad de forskellige faggrupper kan tilbyde. Forældrepjece kan med fordel have en enkel og overskuelig form og beskrive hver enkelt faggruppes kompetencer og tilbud f.eks. ud fra følgende overskrifter:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hvem er vi? 2. Hvad kan vi tilbyde dig og dit barn? 3. Kontaktoplysninger <p>Faggrupper i kommunen, der skal præsenteres i pjecen, kan være:</p> <ul style="list-style-type: none"> → familierådgivningen/handicapgruppen → sundhedsplejerskerne → psykologerne, PPR → tale- og hørepædagogerne, PPR → ergo/fysioterapeuterne, PPR → dagtilbud → skolekonsulenterne 		
<p>Kræver det særlige kompetencer at anvende?</p>	<p>Der kræves ingen særlige forudsætninger for at bruge redskabet, da pjecen har en overskuelig og enkel form og er skrevet i et letforståeligt sprog.</p>		
<p>Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?</p>	<p>Der er udgifter forbundet med opsætning af pjecens layout og tryk. Det kræver også ressourcer at vedligeholde</p>	<p>og opdatere pjecens kontaktoplysninger for de forskellige faggrupper. Desuden skal der afsættes en del medarbejderressourcer til at få tilpasset forældrepjece til den enkelte kommune.</p>	

Virker redskabet set fra familiernes side?

For de interviewede familier vil det have stor betydning at få en pjece om tværfaglig støtte, idet pjecen giver dem et bedre overblik over de forskellige faggrupper i kommunens tilbud. Familierne pointerer, at det ofte er svært at vide, hvilke kompetencer og

ydelser de forskellige faggrupper kan tilbyde. Pjecen kan give familierne fornemmelsen af en samlet og koordineret indsats i kommunen. Redskabet kan dermed give familierne klarhed, overblik og lettere tilgængelighed til de rette informationer. Desuden

påpeger en familie, at pjecen også kan give deres familie og venner overblik over og information om de forskellige tilbud, idet de også er interesserede i den tværfaglige indsats.

Hvad får familierne ud af det på længere sigt?

Forældre pjecen er en del af en bedre tværfaglig informationsindsats over for familierne. Pjecen giver familierne en oplevelse af, at der er sammenhæng i indsatsen, og at de har overblik over kommunens samlede tilbud. Undersøgelser viser desuden, at familierne efterspørger netop overblik og koordination. Forældre pjecen giver på en overskuelig måde et samlet billede af det professionelle netværks kompetencer og tilbud og relevante kontaktoplysninger. Samtidig understreger pjecen, at der er sammenhæng i kommunens hjælp. Det er oplagt at kombinere dette redskab med redskabet Kompetencekatalog til rådgiverne om de forskellige relevante samarbejdsparters kompetencer. Pjecen kan også ses i sammenhæng med følgende redskaber:

- Procedure for inddragelse af tværfagligt netværk og for tværfaglige møder ved overgange
- Manual til etablering af selvstyrende netværk
- Redskabspakke til styrket professionelt netværk

Hvad får kommunens rådgivere ud af det?

Redskabet kan bidrage til, at kommunen giver mere enslydende informationer til familierne, og samtidig bliver kommunens rådgivere

bekendt med andre faggrupper og sektors kompetencer og støttemuligheder. Derved kan rådgiverne yde en mere kvalificeret og helheds-

orienteret rådgivning over for familierne og få et bedre tværfagligt samarbejde.

Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?

Redskabet er nemt at tage i brug, men kræver lidt forarbejde, idet kommunen skal

nedsætte en tværfaglig arbejdsgruppe, som kan tilpasse redskabet specifikt til kommunens

forhold, inden det kan tages i brug.

Hvordan kommer kommunen i gang?

Hvis kommunen gerne vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:

- 1** Nedsæt en tværfaglig arbejdsgruppe med en person fra hver faggruppe, som skal være repræsenteret i forældre pjecen (f.eks. en medarbejder fra handikapgruppen, en psykolog, en tale/høre pædagog, en ergo- og fysioterapeut, en fra sundhedsplejen, en fra dagtilbud, en konsulent fra skoleafdelingen m.v.). Udpeg en tovholder, som indkalder til en række møder.
- 2** Start første møde i arbejdsgruppen med at fortælle om jeres faggruppers kompetencer. Hvis kommunen allerede har udarbejdet et kompetencekatalog, kan der med fordel tages udgangspunkt i dette. Vær opmærksom på at tilpasse beskrivelsen af faggruppen, så den er målrettet netop jeres kommune.
- 3** Faggruppernes beskrivelser fremlægges, og hver gruppe fortæller om deres opgaver med udvalgte børn for at give de andre faggrupper indsigt i kompetencer og tilbud. Bliv også enige om pjecens generelle tone.
- 4** Tovholder har ansvar for at skrive en indledning til forældre pjecen. Udvalg evt. nogle familier, som pjecen kan afprøves på, inden den færdiggøres.
- 5** Overvej, hvordan det sikres, at pjecen vedligeholdes. Giv evt. den udpegede tovholder ansvar for at opsøge de forskellige faggrupper en gang om måneden med henblik på at sikre, at kontaktoplysningerne i pjecen altid er opdateret. Overvej også, hvor pjecen skal lægges, f.eks. på sygehuse og hos læger.



Pjecen kan give familierne fornemmelsen af en samlet og koordineret indsats i kommunen.

Læs mere på:
www.servicestyrelsen.dk

PROCEDURE FOR INDDRAGELSE AF TVÆRFAGLIGT NETVÆRK OG FOR TVÆRFAGLIGE MØDER VED OVERGANGE

Hvorfor bruge dette redskab?

Formålet med en procedure for inddragelse af tværfagligt netværk og for tværfaglige møder ved overgange er at sikre et sammenhængende og koordineret forløb for både familie og de professionelle omkring barnet eller den unge. Det har længe været kendt, at overgange mellem barn/ung/voksen

er en særlig udfordring på handicapområdet. Det skyldes bl.a. uklarhed om arbejdsgange og ansvarsfordeling mellem de forskellige kommunale afdelinger. Konsekvensen er ofte, at der ikke langtidsplanlægges i forbindelse med overgange. En procedure for inddragelse af tværfagligt

netværk - herunder et særligt koordinerings-team - kan være med til at sikre, at alle de faglige kompetencer, der er repræsenteret i netværket, bliver sat i spil.

Hvad kan familierne få ud af det?

Undersøgelser viser, at mange forældre oplever, at de ofte fungerer som koordinatører i forbindelse med overgange i barnets liv. Det er problematisk, fordi det reelt ikke er forældrenes ansvar, og det kan være vanskeligt for forældrene at få overblik over muligheder, rettigheder og pligter. Dertil kommer, at familien kan være i en følelsesmæssigt svær situation,

som gør det vanskeligt at overskue de mange problemstillinger. En procedure for at inddrage tværfagligt netværk og for tværfaglige møder ved overgange mellem institutioner eller afdelinger vil styrke kommunens langtidsplanlægning og sikre, at familierne ikke bliver koordinatører i deres egen sag. Det vil samtidig give oplevelsen af, at kommunens

rådgiver er udfarende over et længere forløb, som familierne efterspørger. Samspillet mellem de forskellige fagligheder i netværket sikrer, at hvert barn og familie bliver rådgivet og vejledt ud fra en helhedsorienteret tilgang til deres behov.

Hvordan skal redskabet bruges?

Redskabet er et internt notat med en beskrivelse af arbejdsgange, som rådgiver kan orientere sig i. Der kan være et notat med oversigt over de forskellige overgange, ansvarlige fagfolk og deadlines i forbindelse med overgangene, f.eks.:

- fra pasning i hjemmet til pasning i dagpleje, vuggestue eller børnehave
- fra pasning i institution til skoleplacering
- fra skole til botilbud/voksenliv

Et eksempel på en procedure kan være at etablere et tværfagligt team, som har til ansvar at koordinere alle nye og løbende sager og udpege en tovholder til familierne. Se eksemplet på hjemmesiden for at uddybe dette. Helt praktisk skal notatet med procedurebeskrivelse ligge på afdelingens fællesdrev, så medarbejdere altid har adgang til den nyeste version. Notatet skal ses i sammenhæng med redskabet *Huskeliste ved overgange*.

Kræver det særlige kompetencer at anvende?

Nej, men det kræver kendskab til kommunens organisering og til de forskellige ansvarlige

fagfolk i forbindelse med overgangene samt viden om de relevante dokumenter, der skal

udarbejdes i forbindelse med de tværfaglige møder.

Koster det noget at tage redskabet i anvendelse?

Det koster ikke noget at anvende redskabet, men der skal afsættes medarbejderressourcer til at udarbejde en procedure for inddragelse af tværfagligt netværk og for tværfaglige møder ved overgange.



Det vil være en stor hjælp for familierne, hvis de ikke føler, at de selv skal være koordinator i egen sag, men at der bliver udpeget en tovholder til at koordinere den tværfaglige indsats for dem

<p>Virker redskabet set fra familiernes side?</p>	<p>For de interviewede familier vil det have stor betydning, at der er en fast procedure for tværfaglige møder og for inddragelse af tværfagligt netværk ved overgange. Familiernes vurdering svarer til, hvad andre undersøgelser viser, nem-</p>	<p>lig et ønske om, at den tværfaglige indsats bliver koordineret og håndteret professionelt - især i forbindelse med de svære overgange i barnets liv. Det vil være en stor hjælp for familierne, hvis de ikke føler, at de selv skal være koordinator i egen</p>	<p>sag, men at der bliver udpeget en tovholder til at koordinere den tværfaglige indsats for dem.</p>
<p>Hvad får familierne ud af det på længere sigt?</p>	<p>Familiernes udbytte er vanskeligt at vurdere isoleret set, men når redskabet indgår i en større sammenhæng til at styrke det gode samarbejde, vil det styrke netværksrelationen mellem de forskellige fagfolk og familien og give familierne oplevelsen af et professionelt samarbejde. Det sikrer også, at familierne ikke bliver koordinører i deres barns sag.</p> <p>Proceduren for tværfaglige møder og inddragelse af tværfagligt netværk kan ses i sammenhæng med følgende redskaber under temaerne det gode samarbejde og netværk:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Kompetencekatalog → Pjece til forældre om tværfaglig støtte → Adresseliste over relevante kontaktpersoner → Huskeliste ved overgange 		
<p>Hvad får kommunens rådgivere ud af det?</p>	<p>Kommunens rådgivere får mulighed for at langtidsplanlægge overgange og dermed kunne handle proaktivt i forhold til familierne. Erfaringen fra kommunerne er, at det letter rådgivernes admi-</p>	<p>nistrative arbejde, at der er klarhed over arbejdsopgange og rollefordeling blandt de professionelle omkring barnet. Når forskellige faggrupper lærer hinandens kompetencer at kende og eventuelt</p>	<p>indgår i et tværfagligt koordineringsteam, er det lettere at fokusere på de områder, som hver enkelt deltager har ansvar for.</p>
<p>Hvad kræver det af kommunen at tage det i brug?</p>	<p>Det kræver arbejde at fastlægge procedurer for det tværfaglige samarbejde og evt. inddragelse af tværfagligt koordineringsteam,</p>	<p>fordi det involverer forskellige fagfolk og møder mellem disse. Der kan hentes inspiration fra andre kommuner, men det kræver</p>	<p>en koordinering at tilpasse procedurerne den lokale organisering i kommunen.</p>

<p>Hvordan kommer kommunen i gang?</p>	<p>Hvis kommunen gerne vil anvende redskabet, kan I gøre følgende:</p> <p>1 Udpeg en tovholder, der arrangerer en række møder med rådgiverne i afdelingen og med eventuelle relevante samarbejdspartnere. For hver overgang er det vigtigt at drøfte, på hvilke punkter den nuværende praksis er hensigtsmæssig eller bør ændres, hvornår der er frister i forbindelse med overgangene samt hvilke fagfolk, der har ansvar for overgangene. Desuden bør det overvejes, om der skal etableres et formelt tværfagligt koordineringsteam. Følgende spørgsmål kan drøftes:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Hvor lang tid før barnets skift indkaldes til tværfagligt møde? → Skal der etableres et formelt tværfagligt koordineringsteam, hvem skal være repræsenteret i dette, og hvad er ansvarsområderne/funktionerne? → Hvem indkalder til de tværfaglige møder – og skal der udpeges en formel tovholder af det tværfaglige koordineringsteam, som har dette ansvar? → Hvem skal deltage i de tværfaglige møder ud over forældre og evt. tovholder? → Hvor afholdes møderne? → Hvilke møder forventes rådgiver at deltage i? → Hvilke informationer er det vigtigt at få givet familien? → Hvad er familien ansvarlig for? → Hvilke skemaer skal være udarbejdet/indhentet inden mødet? → Hvordan er processen fra det tværfaglige møde og indtil barnets skift? → Skal der evt. udarbejdes en huskeliste eller standarddagsorden til de tværfaglige møder? <p>Der kan hentes inspiration fra eksemplerne fra Viborg og Haderslev Kommuner og på Socialstyrelsens hjemmeside om Den Koordinerende Sagsbehandler (Redskab 2, delvis procesbeskrivelse overgangen barn/ung til voksen).</p> <p>2 På baggrund af drøftelserne udarbejder tovholder forslag til procedurer for de forskellige overgange. Dette fremlægges for afdelingen, hvorefter det eventuelt justeres.</p> <p>3 Tovholder arrangerer herefter et møde med de relevante samarbejdsparter, som skal inddrages, for at procedurerne fungerer. Det kan eksempelvis være kommunale ledere med ansvar for skole og dagtilbud, handicappede voksne, pension mv. På mødet fremlægger tovholder handicapafdelingens forslag til procedurer for tværfaglige møder ved overgange samt inddragelse af tværfagligt netværk, og oplægget drøftes. Hvis I beslutter også at etablere et formelt tværfagligt koordineringsteam, skal I blive enige om at beskrive koordineringsteamets funktion og tovholderens ansvarsområder. Når samarbejdspartnerne har godkendt procedurerne, lægges notatet på kommunens fællesdrev, så det er tilgængeligt for alle.</p>
---	---



Edisonsvej 18. 1. · 5000 Odense C · tel.: 72 42 37 00
info@servicestyrelsen.dk · servicestyrelsen.dk