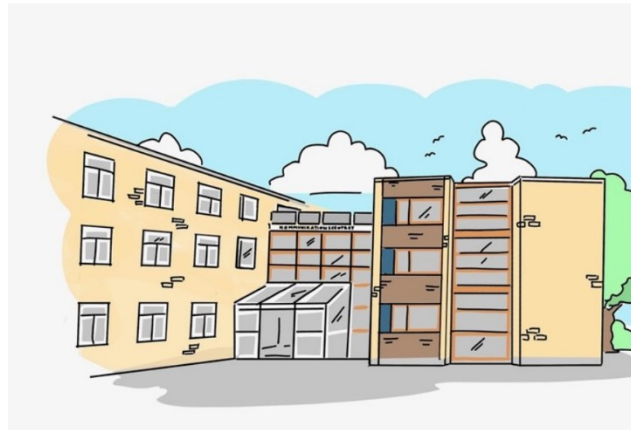


Udviklingsplan 2022-2024



Kommunikationscentret



Borger- og Socialservice, Hillerød Kommune

Indledning

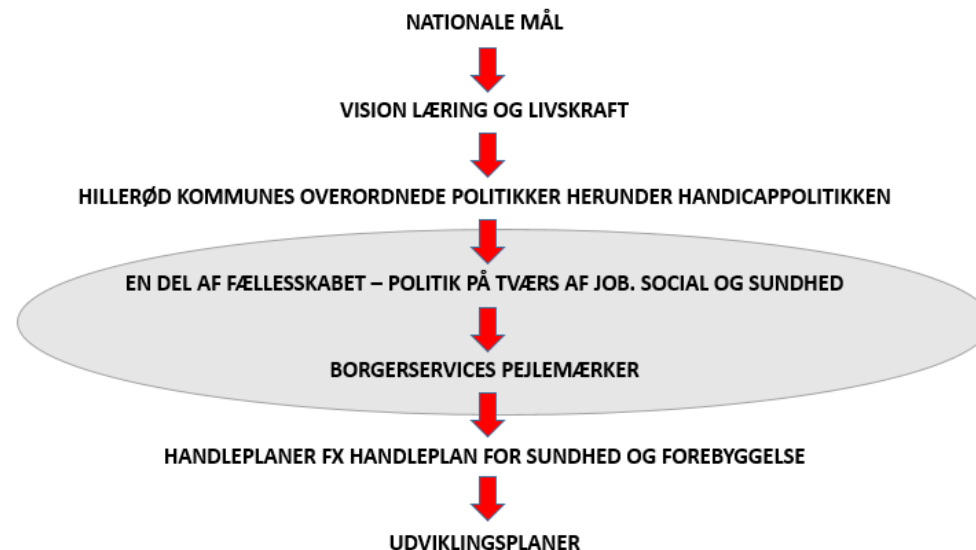
Udviklingsplanen er det fælles styringsredskab i Borger- og Socialservice. Det betyder, at alle centre og sektioner anvender den samme skabelon i arbejdet med at omsætte de indsatser, der samlet set skal understøtte vores arbejde med at omsætte Hillerød Kommunes overordnede vision – Læring og Livskraft.

I Borger- og Socialservice fokuserer vi på borgerens ressourcer og behov, og vi lægger vægt på fællesskab. Vi udvikler og tilbyder en tværfaglig indsats af høj kvalitet, hvor enhver borger mødes med respekt og anerkendelse. Vi medvirker til, at borgerne får mulighed for at leve et så inkluderet liv som muligt med fokus på egenmestring og selvbestemmelse for at sikre optimal livskvalitet for den enkelte. Dette er udgangspunktet, når vi udarbejder vores udviklingsplaner.

I udviklingsplanerne har vi særlig fokus på omsætningen af den fælles politik *En del af fællesskabet*, og på Borgerservices pejlemærker. Hvert center eller sektion beskriver indsatser og handlinger inden for hhv. de fire ambitioner i politikken eller for Borgerservice pejlemærkerne. Derudover er der også fokus på at omsætte *Handleplan for sundhed og forebyggelse* samt *Hillerød Kommunes Handicappolitik* og tilhørende handleplan.

Da vores område også er påvirket af en række nationale og regionale tiltag samt yderligere kommunale fokusområder, har det enkelte center/ sektion også mulighed for at beskrive yderligere indsatser, der er særligt vigtige for dem at arbejde med og synliggøre i udviklingsplanen.

Figuren til højre illustrerer sammenhængen mellem mål, planer mv. som udviklingsplanerne relaterer til.



Udviklingsplanen er ikke en udtømmende beskrivelse af, hvordan det enkelte center eller sektion arbejder med deres kerneopgave. Fokus i udviklingsplanerne er, hvordan vi udvikler vores kerneopgave.

Der henvises til Hillerød Kommunes vision, Handicappolitikken, En del af fællesskabet og Handleplan for sundhed og forebyggelse i bilag 1.

Tværfaglig og sammenhængende indsatser

Beskrivelse <i>Hvad er det for en udfordring I gerne vil løse inden for ambitionen, udviklingsmålet eller pejlemærket?</i>	Aktivitet (-er) <i>Hvilke handlinger sætter I i gang for at løse udfordringen?</i>	Målet <i>Målet angiver, hvad I vil opnå evt. som et SMART-mål.</i>	Borgerrettede effekt (-er) <i>Hvilken værdi bringer det borgerne?</i>
Borgere tilbydes en sammenhængende og tværfaglig indsats, hvor de oplever at deres kommunikative og kognitive funktionsvanskeligheder tilgodeses og afhjælpes i en koordineret og sammenhængende indsats både internt på Kommunikationscenteret og i samarbejde med øvrige indsatser i kommunerne. Fokus på tværfaglige indsatser med eksterne aktører (indsatsen tættere på borgeren)	Vi vil iværksætte aktiviteter, der kan understøtte at indsatser er sammenhængende og tværfaglige, når der er brug for det. Vi vil iværksætte aktiviteter, der bringer kc's viden og kompetencer i spil til gavn for borgeren. <u>Samarbejde med Visitationen og faldkoordinator i Hillerød Kommune:</u> I følge Lov om Socialservice skal kommunerne tilbyde forebyggende hjemmebesøg: et forebyggende hjemmebesøg til alle borgere, når de fylder 75 år, og igen når de fylder 80 år	At viden om syn og belysning indgår i de lovpligtige hjemmebesøg. S – der er etableret et samarbejde mellem Visitationsenheden, faldkoordinator og synskonsulenterne på KC. M – samarbejdet er etableret og aktiviteterne er kvantitativt målbare A – antallet af faldulykker i Hillerød Kommune mindskes	Antallet af faldulykker i hjemmet mindskes, og borgerne opnår større livskvalitet.

	• et forebyggende hjemmebesøg til alle borgere, der fylder 70 år og bor alene • mindst ét årligt forebyggende hjemmebesøg til alle borgere, der er fyldt 82 år • forebyggende hjemmebesøg efter behov til borgere, som er i særlig risiko i forhold til social-, psykisk- og/eller fysisk funktionsevne, i alderen 65 til 79 år. Lys og belysning kan bidrage til at forebygge faldulykker i eget hjem. Ved at have en viden om hvordan den rette belysning kan forebygge faldulykker i hjemmet, kan borger hjælpes til at være længst muligt i eget hjem uden fysiske følger af f.eks. et fald. Der skal derfor etableres et samarbejde med Visitationsenheden samt faldkoordinator, hvor KC's synskonsulenter bidrager med faglig viden om den rette belysning – f.eks. ved opkvalificering af medarbejdere. <u>Samarbejde med skoleafdelingen i Hillerød Kommune om projektet "i skole igen":</u> KC har specialviden om brug af telepresence i arbejdet med børn og unge, som ikke kan komme i	R – samarbejdet er etableret, og der er indgået aftaler om hvordan samarbejdet kan være. T – samarbejdet er etableret i løbet af 2022. At KC's viden om telepresence kvalificerer projektet "i skole igen" i Hillerød Kommune	Børn og unge i vanskeligheder får støtte til at kunne være en del af et fagligt og socialt fællesskab.
--	---	---	---

	skole. Der indgås et samarbejde, hvor KC bidrager med specialviden om brug af telepresence. Projektet er forankret i Skoleafdelingen.	S – samarbejde mellem KC og Skoleafdelingen om brug af telepresence M – at samarbejdet er etableret og en projektbeskrivelse er udarbejdet A – projekt ”i skole igen” bliver en succes til gavn for de børn, der har brug for det. Vigtigt at børn kommer i skole og bliver en del af et socialt og fagligt fællesskab R – der har allerede været de indledende kontakter til at etablere samarbejdet T – Følger tidsplanen for projektet ”i skole igen”.	
	<u>Samarbejde med Egedammen og Bocentret om kommunikationsstøtte til brugere og beboere:</u> Hjælpe midlet KnowMe er udviklet til mennesker i alle aldre uden funktionelt talesprog med begrænset kommunikation. KnowMe er beregnet til mennesker der besidder ingen eller ringe forudsætning for at lære at bruge andre etablerede kommunikationsløsninger. Redskabet sigter mod at udvikle brugerens kommunikationspotentiale og	At undersøge hvilke muligheder KnowMe skaber ift. understøttelse af borgerens livskvalitet og hverdagsliv. S – undersøge, hvordan borgerens kommunikationspotentiale kan udvikles, og på hvilke måder det styrker netværkets forudsætninger for at forstå og respondere korrekt på borgerens tilskyndelser. M - Medarbejderne omkring borgerne opnår bedre vilkår for at forstå borgerens kommunikation og respondere konsistent på	En skrøbelig borgergruppe får mulighed for at indgå i et kommunikativt samspil og blive forstået samt at omsorgspersoner omkring dem får mulighed for at have en fælles afkodningsforståelse af den kommunikation, som borgeren viser.

	bidrage til en optimering af brugerens selvbestemmelse, retten til at være en del af et samfund og træffe egne valg. KnowMe er en app, der skildrer borgerens nonverbale sprog på en række videofilm og gør det nemmere for omsorgspersoner at forstå og respondere konsistent på borgerens ønsker og behov. Når borgeren oplever, at der bliver responderet konsistent på hans/hendes kommunikation, øger det borgerens tillid til sine omgivelser. Andre projekter: • tværfagligt samarbejde med Jobcenter og Sundhedscentret om borgere med PCS (senfølger efter hjernerystelse)	borgerens ønsker og behov og derved skaber bedre betingelser for: 1) Selvbestemmelse og selvhjulpethed: Borgeren giver i højere grad udtryk for ønsker og behov, hvilket viser sig ved flere situationer og sammenhænge, hvor borgeren vælger at kommunikere. 2) Affekt regulering: Færre situationer med udadreagerende adfærd. Flere muligheder for at skabe læringssammenhænge for borgere med nedsat evne til affektregulering. A – alle har ret til at kunne kommunikere, og borgeres livskvalitet øges, når man kan meddele sig og blive forstået R – projektet iværksættes med 1-2 borgere på Bocentret og Egedammen T – pilotprojektet iværksættes medio 2022 og forventes at vare 6-9 måneder At samarbejde med eksterne aktører til gavn for borgerne Der iværksættes mindre projekter, som skal skabe sammenhæng mellem indsatser,	Borgeren oplever sig støttet og hjulpet i en koordineret indsats, som vil betyde bedre betingelser for at være aktør i eget liv.
--	--	---	---

	• Samarbejde med Høreklubben om udvikling af et APP-skolekoncept, hvor borgere får hjælp til at håndtere brugen af høreapparater ved hjælp af teknologier (Apps) • Udarbejdelse af sanseprofiler til borgere med ADHD/ADD/Autisme i samarbejde med Jobcentre til at understøtte en tilknytning til arbejdsmarkedet.	faglig viden og borgerne, så borgerne kan understøttes bedst muligt i de indsatser, som gives, og hvor summen af 2+2 kan give 5. Det tværfaglige samarbejde med Sundhedscentret og Jobcentret om borger med PCS monitoreres resultaterne og vil løbende blive evalueret og danne baggrund for et fortsat samarbejde. Der afholdes dialogmøder med Høreklubben i forhold til at udvikle et koncept for en APP-skole. Borgere med ADHD/ADD og ASF har brug for støtte til struktur i dagligdagen. Mange af borgerne har også sanseforstyrrelser, som kan udfordre hverdagen og ikke mindst tilknytningen til arbejdsmarkedet. Ved afdækning af sanseforstyrrelserne og råd og vejledning til hvordan de håndteres, kan borgerne fungere i en hverdag. Der indgås et dialogbaseret samarbejde med Jobcentrene om, hvordan KC kan understøtte ved viden om hvordan vanskelighederne imødekommes.	
--	--	---	--

Større fokus på tværfaglige indsatser internt på KC (øget fokus på sagskoordinering og visitation)	<u>Det tværfaglige arbejde på KC:</u> • Et pilotprojekt, hvor der udarbejdes en tværfaglig arbejdsskabelon for borgere med PCS, så borgeren fra starten oplever at indsatsen er tværfaglig – når der er brug for det – og hvor borgerene oplever at indsatsen er koordineret, så der ikke er unødigt ventetid mellem indsatserne. • Tværfaglig sagskoordinering ved sagskoordinatorerne: udarbejdelse af en model for hvordan sager ved indgangen til KC sikres en tværfaglig koordinering, hvis borgerens problemstilling kalder på det.	S – optimering af sagskoordinering fra en sag modtages og hele vejen igennem et forløb på KC med fokus på tværfaglighed, når der er brug for det, for at få et effektivt borgerforløb for borgeren og til lavest mulige kostpris. M – gennem brugertilfredshedsundersøgelser at konstatere om borgere og samarbejdspartnere oplever at sagsforløbene er koordineret og løst i en tværfaglig sammenhæng. A – borgerne skal opleve sig hjulpet, og samarbejdskommunerne skal opleve, at indsatserne er koordineret og med mindst mulig spildtid. R – der er allerede iværksat aktiviteter til at understøtte opgaven, og det vil være muligt at udarbejde arbejdsgange i løbet af de næste 2 år, der forbedre sagskoordineringen. T – der er deadline for udarbejdelse af en tværfaglig pcs-koordinering (pilotprojektet) medio 2022 – herefter skal konceptet afprøves.	Borgeren oplever at indsatsen på KC koordineret fra sagsstart og dermed vil borgeren opleve bedre udbytte af indsatsen og en effektiv tidsudnyttelse.
---	--	--	--

	- Fysisk indretning af KC – lokalefordeling – så den understøtter en tværfaglig indsats. Sidder medarbejderne hensigtsmæssigt på eget kontor og monofagligt opdelt, eller er der andre muligheder? - Indretning af reception og modtagelsesområdet, så det understøtter borgere med funktionsnedsættelser med inspiration fra Handicaporganisationernes hus (Verdenens mest tilgængelig hus)	Den fysiske indretning drøftes i alle fagteam inden 1. april 2022. Herefter nedsættes en arbejdsgruppe, som skal arbejde med den fysiske indretning i huset ud fra følgende parametre: 1. Hvordan understøtter lokalefordelingen en tværfaglig opgaveløsning? 2. Hvordan skaber vi et brugervenligt hus? 3. Hvordan skaber vi en dynamisk arbejdsplads? 4. Bæredygtighed – hvordan udnytter vi de ressourcer, som vi har? Medio 2022 udarbejdes en plan for processen og husets indretning. Indretning af reception og opholdsrum, så det er brugervenligt og understøtter de funktionsnedsættelser, der kommer i huset – nedsat syn, hørelse, sensitivitet for lys/lyd, nedsat bevægelighed osv.	Borgeren oplever et tilgængeligt hus, der understøtter de vanskeligheder/funktionsnedsættelser, borgeren har. Et hus borgeren føler sig velkommen i.
Midtvejsstatus december 2022 Hvad er status i forhold til at opnå målet?			
Evalueringsstatus december 2023: Hvad er status på aktiviteterne, har I opnået målet og kan I se de borgerrettede effekter komme til udtryk?			

Borgere hjælper borgere

Beskrivelse

Hvad er det for en udfordring I gerne vil løse inden for ambitionen, udviklingsmålet eller pejlemærket?

- Understøtte netværksdannelse og at være en del af et fællesskab.
- Understøtte borgere videns- og erfaringsdeling.
- Tættere samarbejde med frivillige tilbud i Nordsjælland.

Aktivitet (-er)

Hvilke handlinger sætter I i gang for at løse udfordringen?

Udvikle café-koncept for forskellige målgrupper:

Efter endt indsats på KC kan borgere have brug for at mødes med andre, som står i samme situation, som dem selv. Borgeren kan have brug for at fastholde sig selv i brug af de mestringsstrategier, som de er præsenteret for og har indlært i forløbet på KC.

Caféerne er som udgangspunkt uden deltagelse af medarbejdere fra KC, men vi stiller fysiske rammer og evt. støtte til opstart af gruppen/caféen til rådighed.

Konkrete caféer:

- Borgere med CI som har brug for at mødes med andre.
- Borgere med afasi som har brug for samtaletræning og samvær
- Borgere med senfølger efter hjernerystelse – PCS – som efter endt holdundervisning har brug for at indgå i et socialt samspil, hvor der er plads til at tale med andre
- Borgere med Parkinsons, der har deltaget i et LSVT-forløb (intensivt stemmebehandlingsforløb) og fortsat har brug for at arbejde med de teknikker, som er indlært.
- Andre målgrupper som syn og høre

Caféerne er som udgangspunkt uden medarbejdere fra KC men faciliteres af KC ved igangsættelse samt brug af fysiske rammer.

- børnesynscaféer, hvor børn og unge med svære synsned sættelser mødes sammen med børnesynskonsulenterne på KC. Caféen kan udbygges med en parallel café for forældrene, hvor de har mulighed for erfaringsudveksling

Understøtte borgere i at erfarings- og vidensdele:

Der er borgere, som efter endt forløb på KC tager initiativ til f.eks. afholdes af webinar, hvor borger deler ud til alle interesseret, hvad der virker for dem.

Vi vil gerne understøtte borgeres mulighed for videns- og erfaringsdeling ved at gøre opmærksom på f.eks. webinar eller andre virtuelle muligheder for videns deling og/eller erfaringstildeling og evt. efter aftale med begge parter hjælpe med at formidle kontakten.

På holdundervisning inviteres en borger fra tidligere forløb på KC til at deltage ved en undervisningsgang for at fortælle om egne erfaringer.

Samarbejde med frivilligorganisationer

Udarbejdelse af en vejviser til borgere i Nordsjælland i forhold til de frivillige tilbud, som etableret organisationer tilbyder i kommunerne til KC's målgrupper. Der er stor variation hvad der tilbydes i forskellige lokale områder, men mange steder er der samværstilbud til mange af målgrupperne på KC, men det er svært at have et overblik over for borgeren og for den enkelte medarbejder på KC.

Understøtte interesseorganisationer ved at bidrage til vidensdeling – f.eks. små oplæg lokalt.

Foreninger inviteres til at bruge KC's faciliteter.

Målet

Målet angiver, hvad I vil opnå evt. som et SMART-mål.

S - At borgere understøttes i at hjælpe hinanden og bruge de mestingsstøttestrategier, som de har lært i forløb på KC, så de får bedst muligt udbytte af den indsats, der er givet.

M - måles ved at konstatere hvor mange caféer, der er etableret samt brugertilfredshedsundersøgelse.

A – det er til gavn for borgerne, som vil opleve sig som en del af et fællesskab og kunne støtte hinanden i at få mest muligt ud af den indsats, der er givet.

R – kan umiddelbart iværksættes og der er på nuværende tidspunkt taget initiativ til 2 caféer.

T – evalueres løbende og igangsættes løbende.

S – formidle information om, at der er borgere, der gerne vil videns- og erfaringsdel f.eks. virtuelt

M – der udarbejdes en fagspecifik oversigt over fagområder, hvor borgere deler viden og erfaring

A - til gavn for borgerne og kan mindske behovet for kommunale indsatser

R – der er på nuværende tidspunkt borgere, der afholder webinar om hverdagen med en funktionsnedsættelse

T – formidlingen afprøves i 2022

S – der udpeges en administrativ frivilligkoordinator, der udarbejder en vejviser til de frivilligtilbud, der i Nordsjælland, som kan udleveres til borgerne på KC inden for et fagområde.

M – der udarbejdes en vejviser.

A – hjælper borgeren til at finde opfølgende tilbud i lokalområdet

R – det vil være et stort arbejde, men også vigtigt.

T – de første vejvisere er udarbejdet ultimo 2022

Bilag 1: Beskrivelse af den overordnede vision og tværgående, fælles fokusområder, som samlet set er udgangspunkt for udviklingsplaner på det enkelte center/ sektion.

Vision

Den overordnede [vision for Hillerød Kommune](#) har fokus på læring og livskraft, og fyrtårnene, der viser os vejen, har overskrifterne:

- *Natur og grønt liv*
Vi skaber kloge løsninger for fremtidens liv.
- *Fremtidens boliger og byliv*
Vi skaber naturligt byggeri, der giver liv.
- *Aktive fællesskaber og kulturliv*
Vi skaber lyst til fælles liv.
- *Lifescience, beskæftigelse og erhvervsliv*
Vi skaber intelligent vækst og flere job.
- *Science og uddannelsesliv*
Vi skaber kloge studerende og medarbejdere.
- *Sundhed, bevægelse og aktivt liv*
Vi skaber naturlige rammer og muligheder for fællesskaber, der gør det sjovt at leve sundt.

Handicappolitik og handleplan

[Hillerød Kommunes handicappolitik og handleplan](#) er et tværgående arbejde på tværs af hele kommunen. Handicappolitikken rummer fem ambitioner, der hver indeholder tre målsætninger. Handleplanen beskriver, hvilke handlinger der skal til for at indfri målsætningerne. Ambitionerne er:

- Vi vil skabe rammer for godt samarbejde og gensidig forventningsafstemning i mødet med hinanden.
- Vi vil styrke børn og unges trivsel, læring og udvikling.
- Vi vil understøtte et meningsfuldt uddannelses- og arbejdsliv.
- Vi vil skabe muligheder for deltagelse i sociale og kulturelle fællesskaber og arbejde for fysisk og mental sundhed gennem hele livet.
- Vi vil optimere den brede tilgængelighed – digitalt, velfærdsteknologisk og i bygninger og byer.

En del af fællesskabet

[En del af fællesskabet](#) er en tværgående politik i Hillerød Kommune.

Politikken beskriver, at alle borgere i Hillerød Kommune skal have mulighed for at deltage i positive fællesskaber. Politikken beskriver fire ambitioner, vi skal løfte ved at samarbejde på tværs i kommunen:

- Alle skal have mulighed for at deltage i positive fællesskaber.
- Alle der kan, skal være i meningsfuld beskæftigelse eller uddannelse.
- Alle skal have mulighed for at leve et sundt og godt liv.
- Alle skal opleve at kunne være aktør i eget liv og bidrage med de ressourcer og potentialer, den enkelte har.

Der er knyttet en række udviklingsmål til ambitionerne, som Omsorg og Livskraftsudvalget følger op på.

Handleplan for sundhed og forebyggelse

[Sammen om sundhed - Handleplan for sundhed og forebyggelse](#) udstikker den retning, kommunen ønsker at bevæge sig i. Formålet med handleplanen er at operationalisere kommunens målsætninger og ambitioner på sundhedsområdet.

Handleplanen har følgende tre fokusområder for 2019-2022:

- Alle børn skal have en sund start på livet, der fremmer deres trivsel, udvikling og læring.
- Alle unge skal trives fysisk og mentalt, have en plads i fællesskabet og komme godt i vej i uddannelse og job.
- Flere skal leve et liv med bedre fysisk og mental sundhed og trivsel – gennem hele livet.

Egen hjemmeside

<https://kc.hillerod.dk/>

"BSS indikatorer"

- At færre på sociale tilbud oplever at være ensomme
 - At flere borgere med særlige behov deltager i foreningsaktiviteter/frivillige tilbud

- Flere borgere er stoffri ved endt stofmisbrugsbehandling
- At der sker et fald i antallet af hjemløse fra 2019 til 2022 på 10 borgere (hjemløsetællingen)
- At flere borgere flytter fra kvindekrisecentre, husvildeboliger og herberger, og får en permanent bolig
- Færre (gen)indlæggelser og færdighedsbehandlingsdage

- 2/3 borgere, der er i et Tjekpunktsforløb, kan efterfølgende klare sig uden støtte
- Flere borgere går fra midlertidig botilbud til egen bolig.
- At borgerne i mødet med sagsbehandlerne oplever sig set, hørt og forstået
- At borgerne på botilbuddene oplever, at de har indflydelse på eget liv og medbestemmelse i de aktiviteter, der er på tilbuddet. Mål: mindst 65 % af brugerne oplever at have medbestemmelse på aktiviteter.

OLU UDVIKLINGSMÅL

- Færre borgere føler sig ufrivilligt ensomme
- Der er stærkere kobling mellem kommunale tilbud og foreningsaktiviteter

- Flere udsatte ledige skal i beskæftigelse
- Flere borgere med handicap skal i beskæftigelse

- Flere bedre leveår
- Borgerne oplever en sammenhængende sundhedsindsats

- Borgere med komplekse problemer har én plan og oplever en sammenhængende indsats
- Borgerne bliver mere selvhjulpne og kan klare sig med mindre støtte
- Borgerne oplever sig set, hørt og forstået

AMBITIONER (En del af fællesskabet)

ALLE SKAL HAVE MULIGHED FOR AT DELTAGE I POSITIVE FÆLLESSKABER

ALLE DER KAN, SKAL VÆRE I MENINGSFULD BESKÆFTIGELSE ELLER UDDANNELSE

ALLE SKAL HAVE MULIGHED FOR AT LEVE ET SUNDT OG GODT LIV

ALLE SKAL OPLEVE AT KUNNE VÆRE AKTØR I EGET LIV OG BIDRAGE MED DE RESSOURCER OG POTENTIALER, DEN ENKELTE HAR

Borgerservices pejlemærker

