

Helhedsvisitation i Frederiksberg kommune

- Lidt om Frederiksberg kommune og vores organisation
- Baggrund for helhedsvisitation
- Hvordan startede vi?
- Hvordan gik det undervejs?
- Hvor er vi nu?
- Kompetenceudvikling
- Succes og udfordringer



Frederiksberg kommune i tal

- Ca. 103.000 borgere
- Visitationsenheden har 51 medarbejdere fordelt på 6 teams.
 - Sekretariat
 - Besøgsteam
 - Udskrivningsteam
 - Hjælpemiddelteam
 - Boligteam
 - Depot
- Omkring 18.000 ansøgninger årligt



Faggrupper i teams

- **Sekretariatet**
 - Administrativt uddannede
- **Besøgsteamet**
 - Sygeplejersker
 - Ergoterapeuter
 - Fysioterapeuter
- **Udskrivningsteamet**
 - Sygeplejersker
 - Sosu assistenter
 - Ergoterapeuter
 - Fysioterapeuter
- **Hjælpemiddelteamet**
 - Socialrådgiver
 - Ergoterapeuter
 - Fysioterapeut
- **Boligteam**
 - Socialrådgiver
 - Fysioterapeut
 - Ergoterapeut
 - Administrativ uddannede
- **Depot**
 - Håndværksmæssigt uddannede



Formål med helhedsvisitation

- At borgerne som udgangspunkt kun skal have besøg af én visitator, selvom borgeren har behov for flere forskellige former for hjælp / rehabilitering.
- Visitator skal derfor kunne udrede og foretage en vurdering af borgerens funktionsevnededsættelse og analysere borgerens aktivitetsniveau, ressourcer og begrænsninger og komme med løsningsforslag både indenfor træningsområdet, hjælpemidler og hjemmehjælpsområdet.
- Hvis der er behov for specialviden indenfor enkelte områder skal der borgerens sag kunne overtages af anden visitator med specialviden
- Visitatorerne skal kunne hjælpe hinanden med opgaveløsning på tværs af teams



Sammenlægning i 2010

- Myndighedsenheden – visitation til hjemmepleje
- Hjælpemiddelcentret – visitation og udfører på hjælpemiddelområdet
- Styringsenheden for træning – Servicelov og GOP
- Ønske om at samle alle myndighedsområder indenfor Sundhed og omsorgsområdet.



Opstart

Projektgrupperne udarbejdede:

- Fælles generel sagsbehandlingsmetode
- Fælles indsatskatalog og vejledninger til hjælpemiddelområdet
- Sammenlægning af journalsystem
- System for registrering af ansøgninger



Løbende justeringer og ændringer

- Opgaveflytninger mellem teams
- Ændringer i medarbejdersammensætning i teams
- Nye opgaver kommer til løbende
- Kompetenceudvikling
- Diskussion af fælles kompetencer og fag faglige kompetencer



Opgaver i sekretariat før og nu

2010

- Telefonbetjening af borgere
- Administrativ behandling af mindre hjælpemidler og boligændringer
- Administrativ visitation af hjemmehjælp
- Ferierejser
- Anvisning af plejeboliger
- Movia flextrafik
- Daghem og dagcenter ansøgninger

2015

- Telefonbetjening af borgere
- Servicebutik
- Administrativ behandling af mindre hjælpemidler og boligændringer
- Kropsbårne hjælpemidler
- Høretekniske hjælpemidler
- Høreomsorg
- Movia flextrafik



Opgaver i besøgsteam før og nu

2010

- Visitation af hjemmehjælp til hjemmeboende borgere
- Behandling af hjælpemiddel og boligændrings ansøgninger af let og middelsvær karakter
- Servicebutik betjening
- Plejeboliger og ældrebolig bevilling
- Anvisning til døgnpladser

2015

- Visitation af hjemmehjælp og hverdagsrehabilitering til hjemmeboende borgere
- Behandling af hjælpemiddel og boligændrings ansøgninger af let karakter – sager der kan klares uden 2.besøg.
- Behandling af ansøgninger om servicelovstræning
- Pleje- og ældreboligindstillinger til teamleder
- Daghjem og dagcenter bevillinger
- § 95 sager



Opgaver i udskrivningsteam før og nu

2010

- Behandling af hjemmehjælpsansøgninger til alle borgere indlagt på hospital
- Deltagelse i konferencer på hospital
- Bevilling af pleje og ældreboliger til borgere indlagt på hospital
- Udskrivningsbetingede hjemmebesøg
- Bevilling af døgnrehab. Ophold
- Bevilling af servicelovstræning og behandling af GOP

2015

- Fremskudt visitation på hospitalet
- Administrativ behandling af PFP og UR
- Administrativ behandling af hjemmehjælpsansøgninger
- Deltagelse i konferencer på hospitalet
- Udskrivningsbetingede hjemmebesøg fra hosp. og døgnrehabiliteringen
- Bevilling og anvisning af døgnrehab ophold
- "Fremskudt visitation" på kommunens 2 døgnrehabiliteringsenheder
- Behandling af plejebolig og ældrebolig ansøgninger fra indlagte på hosp. og døgnrehabiliteringen



Opgaver i Hjælpemiddelteam før og nu

2010

- Ansøgninger om handicapbiler og særlig indretning
- Ansøgninger om større hjælpemiddel og boligændringssager
- Alle hjælpemiddelsager vedr. børn og unge - under 65 år
- Alle komplekse hjælpemiddelsager

2015

- Ansøgninger om handicapbiler og særlig indretning
- Ansøgninger om større hjælpemiddel og boligændringssager
- Alle hjælpemiddelsager vedr. børn og unge - under 65 år

Særlig screeningsfunktion:

- Alle hjælpemiddelansøgninger screenes og prioriteres ud fra om de kan behandles administrativt, i servicebutik, 1 eller flere hjemmebesøg.



Oprettelse af boligteam i 2012

- Behandling af ansøgninger om pleje og ældreboliger
- Anvisning af pleje og ældreboliger
- Anvisning af sociale boliger
- Ferierejser
- Daghjem og dagcenter
- Ansættelse af § 94 hjælpere



Kompetenceudvikling og fagdiskussioner

- Lovgivnings viden, viden om indsatser og produkter
- Sidemandsoplæring og oplæg for hinanden
- Kommunikation i snitflader og med borgerne
- Løbende dialog om kernekompetencer for de enkelte faggrupper og viden om hinandens fag. Hvor skal vi lappe ind over hinanden?
- Hvad er særlige fagkompetencer og hvad kan vi alle sammen?
- Niveauer for kompetencer indenfor de enkelte områder
- Kompetenceudvikling i teams og på tværs af teams
- Alle faggrupper synes de laver en helhedsvurdering!



Succes og udfordringer

- Visitatorer som har kompetence til at bevilge både hjælpemidler, træning, hverdagsrehabilitering og hjemmehjælp ect.
- Visitatorer som hjælper på tværs af teams ift. pres på opgaver
- Visitatorer som arbejder sammen om komplekse borgerforløb på tværs af teams
- Løbende prioritering og koordinering af opgaver – i de enkelte teams og på tværs af teams
- Hensigtsmæssig opgaveløsning – så borgerne ikke får besøg af flere visitatorer - en konstant udfordring
- Ferie og helligdags dækning på tværs af teams
- Behov for daglig koordinering i og på tværs af teams og af teamledere
- Visitatorer bliver mere og mere bindeled i snitflader og overgange i borgerforløb – fra hospitalsudskrivelse- rehabilitering – til eget hjem og andre indsatser
- Relationel koordinering er vigtig
- Mange arbejdsgange at holde styr på

