



KOMMISSORIUM FOR UDVIKLINGSPROJEKT VEDRØRENDE KOMMUNIKATIONSCENTRENE

M A J 2 0 1 4

Baggrund

I hovedstadsregionen er der tre kommunikationscentre henholdsvis CSV, Kommunikationscenter Hillerød og Kommunikationscentret i Region Hovedstaden. Kommunikationscentrene er omfattet af Visitationsaftale vedrørende kommunikationscentrene, der blev udarbejdet af Region Hovedstaden som led i rammeaftale 2011 for de specialiserede social- og specialundervisningsområdet, og er blevet videreført i rammeaftalerne for 2012- 2015. Aftalen fremgår af boksen til højre.

Det centrale i visitationsaftalen er, at borgere med behov for bistand på syns-, tale- og høreområdet selv kan rette henvendelse sig til et kommunikationscenter, og anmode om en udredning. Centrene kan således, uden kommunernes bevilling heraf, iværksætte en udredning, såfremt henvendende borger falder inden for målgruppen. CSV er tilknyttet Københavns Kommune, og det indebærer, at CSV både varetager myndigheds- og leverandørfunktionen for Københavns Kommune. Således er visitationsaftalen alene gældende for CSV i forhold til borgere bosat i andre kommuner end Københavns Kommune.

Kommunerne oplever generelt denne aftale som u hensigtsmæssig i praksis. I stedet efterspørger kommunerne gennemgående procedurer i lighed med ekspertudredninger på det øvrige socialområde, hvor der kræves en myndighedsbeslutning fra handlekommunen, eller hvor kommune og center indgår bilaterale aftaler omkring samarbejdet på området. Der er allerede flere kommuner, der har indgået særlige aftale med kommunikationscentrene, der gør op med visitationsaftalens principper.¹ Kommunikationscentrene efterspørger overordnet smidige samarbejdsaftaler og rammer, der understøtter indgåelse af særlige aftaler mellem centre og kommuner, da dette som udgangspunkt giver bedre forudsætninger for effektiv styring og tilrettelæggelse.

Desuden har der løbende igennem de sidste år været drøftelser i Embedsmandsudvalget for Socialområdet og Specialundervisning samt i Koordinationsgruppen (repræsentanter fra Region Hovedstaden og Embedsmandsudvalget) om, hvorvidt kommunikationscentrene er organiseret mest hensigtsmæssigt med tre selvstændige centre set i et brugerperspektiv, et styringsmæssigt og økonomisk perspektiv og et fagligt/specialiseringsperspektiv.

Visitationsaftale vedrørende kommunikationscentrene

1. Borgere med behov for bistand på syns-, tale- og høreområdet henvender sig til et kommunikationscenter.
2. Centret vurderer om borgeren falder inden for målgruppen, som beskrevet i dets målgruppe- og ydelsesbeskrivelse. Falder borgeren inden for målgruppen iværksættes umiddelbart den fornødne udredning. Hører borgeren naturligt til et andet center, henvises hertil.
3. Resultater udredningen i behov for en mindre omfattende indsats, defineret som indsats til en maksimal pris på 7.500 kr. pr. forløb (i 2008-prisniveau) fremsendes visitationsanmodning til kommunen med henblik på godkendelse og meddelelse af betalingstilsagn inden for 14 dage. Ved manglende svar efter 14 dage kan kommunikationscentret gå i gang med indsatsen.
4. Resultater udredningen i behov for mere omfattende indsats, defineret som mere en pris på mere end 7.500 kr. pr. forløb fremsendes udredningen til kommunen med henblik på fastlæggelse af indsats og meddelelse af betalingstilsagn. Det tilstræbes, at der foreligger svar fra kommune i løbet af 14 dage. Hvor der er behov for yderligere sagsbehandlingstid underretter kommunen centret herom.

Kilde: Rammeaftale 2011 for Social- og specialundervisningsområdet.

¹ Kommunale indberetninger i forbindelse med udarbejdelsen af hovedstadsregionens Udviklingsstrategi i Rammeaftale 2013, Fælleskommunalt sekretariat, 2012 samt drøftelser med parterne på området som led i KKR Hovedstadens kortlægning af senhjerneskadeområdet i 2012.



Endelig oplever de tre kommunikationscentre i dag at være udfordret af, at nogle kommuner vælger at visitere deres borgere til privat praktiserende talepædagoger uden at der foreligger en driftsoverenskomst, således som der skal efter lov om specialundervisning for voksne og som kommunikationscentrene således skal efterleve.

Som udløb af KKR Hovedstadens undersøgelse af senhjernesgadeområdet i 2012-2013 er der derfor i 2014 igangsat et udviklingsprojekt, med inddragelse af kommunikationscentrene i hovedstadsregionen samt repræsentanter fra kommunerne i regionen og Region Hovedstaden med henblik på en revision af det eksisterende Visitationsaftale vedrørende kommunikationscentre i hovedstadsregionen, samt anbefalinger til en mere hensigtsmæssig organisering og styring af området.

Målsætning

Den overordnede målsætning for udviklingsprojektet er at skabe mere hensigtsmæssige organisatoriske og styringsmæssige ramme for samarbejdet mellem kommunerne og de tre kommunikationscentre i hovedstadsregionen. Herunder at skabe målrettede tilbud, der lever op til brugernes og kommunernes behov.

Metodisk tilgang

Udviklingsprojektets omdrejningspunkt er en til formålet nedsat arbejdsgruppe med repræsentant for hver af de tre kommunikationscentre, repræsentant fra Region Hovedstaden, repræsentant fra fem udvalgte kommuner (med spredning i forhold størrelse, og geografisk beliggenhed). Blandt de fem kommuner vil det være en fordel for arbejdsgruppen at en eller flere har erfaring med samarbejdsaftale med et kommunikationscenter, og erfaring med særlige samarbejdsaftaler med kommunikationscentre) og Fælleskommunalt sekretariat.

Arbejdsgruppen samles til seks halvdagsmøde over perioden juni 2014-januar 2015. Overskifterne for møderne er følgende:

1.	Design af spørgerammer til hhv. kommuner og brugere	23. juni 2014
2.	Hvordan matcher udbud og efterspørgsel? (<i>udgangspunkt i resultater fra mini-survey og brugeroplevelser</i>)	24. september 2014
3.	Fremtidens kommunikationscentre	22. oktober 2014
4.	Visitationsmodel	13. november 2014
5.	Anbefalinger	17. december 2014
6.	Kvalificering (<i>udgangspunkt i udkast til notat med konkrete anbefalinger</i>)	22. januar 2015

Mini-survey

De 29 kommunerne besvarer, i kraft af deres myndighedsfunktion, en mini-survey målrettet henholdsvis børne- og voksenområdet, der består af 5 åbne spørgsmål:

- ▶ Beskriv, i hvilket omfang oplever kommunen overensstemmelse mellem kommunens behov for ydelser hos kommunikationscentrene målrettet børn og unge/voksne og kommunikationscentrenes nuværende udbud af ydelser?
- ▶ Beskriv, hvilke ønsker kommunen har til fremtidens kommunikationscentre i forhold til centrenes ydelser og indsatser overfor børn og unge/voksne?
- ▶ Beskriv, hvilke ønsker kommunen har til fremtidens kommunikationscentre i forhold til samarbejde og organisering?
- ▶ Beskriv, hvilke ønsker kommunen har til fremtidens kommunikationscentre i forhold til finansiering og takster?
- ▶ Eventuelle øvrige bemærkninger i forhold til hovedstadsregionens kommunikationscentre.

Brugeroplevelser

Brugeroplevelser indhentes ved hjælp af en stikprøve på samlet set 90 tilfældigt udtrukkede brugere, svarende til 30 brugere fra hver af de tre kommunikationscentre.



Stikprøven udtrækkes tilfældigt ved, at kommunikationscentrene udtrækker brugere med fødselsdato den 10. og 20. i hver måned. Dette bør sikre en vis tilfældighed og spredning i forhold til alder, vanskeligheder, tilbud m.v.

Såfremt der er tale om børn, vil oplevelserne skulle besvares af børnenes forældre.

Formålet med afdækningen af brugeroplevelser er at kunne inddrage brugernes perspektiv i forhold til arbejdsgruppens drøftelser af visitation og organisering.

Indhentningen af brugeroplevelser vil foregå i form af et kort spørgeskema med 5-10 spørgsmål, der primært vil have karakter af vurderings- og prioriteringss spørgsmål. Vurderingss spørgsmål sætter fokus på brugernes tilfredshed og vurderinger problemstillinger, mens prioriteringss spørgsmål har til formål at afdække, hvad der er vigtigt for brugeren.

Spørgsmålene vil omfatte følgende temaer:

- ▶ Visitation og afdækning (koordination, information, tilbud)
- ▶ Tiden, mens tilbuddet modtages (koordination, information, tilbud).

Den konkrete spørgeramme vil blive udarbejdet i samarbejde med den nedsatte arbejdsgruppe, men vil være afgrænset til at berøre overordnede rammer, og således ikke fokusere på konkrete tilbud og oplevelsen af kvaliteten heraf. Spørgerammen vil således skulle omfatte forhold, som kan give input til, hvordan visitationen fremover, fra et brugerperspektiv, kan opleves bedre, mere effektiv og målrettet, samt hvordan indsatsforløbet overordnet set opleves set i lyset af en eventuel omorganisering af området.

Kommunikationscentrene er ansvarlige for at få indhentet besvarelserne fra brugerne inden for tidsrammen på to måneder, og fremsende besvarelserne til Fælleskommunalt sekretariat.

Organisering

Processen vil være forankret i Fælleskommunalt sekretariat.

Der forventes dog et tæt samarbejde med de tre kommunikationscentre i hovedstadsregionen og de 29 kommuner, herunder især de fem udvalgte kommuner, der deltager i arbejdsgruppen.

Embedsmandsudvalget for Socialområdet og Specialundervisning fungerer som styregruppe for kortlægningen, og vil løbende i processen blive orienteret om fremdrift m.v.

Leverancer

Afdækningen af området vil blive afrapporteret i form af et notat med konkrete anbefalinger, der omfatter:

- ▶ Anbefalinger til organisering af området, herunder arbejdsgruppens overvejelser om, hvorvidt hovedstadsregionen fortsat har behov for 3 selvstændige centre, eller om det både i et udbud/efterspørgselsperspektiv og et brugerperspektiv i forhold til sikring af specialiserede tilbud og viden, bør anbefales en anden struktur (det kan være alt fra tættere samarbejde, fordeling af specialer, sammenlægning af centre m.v.).
- ▶ Anbefalinger til en revideret visitationsaftale.
- ▶ Anbefalinger til KKR's rolle i forhold til privatpraktiserende leverandører uden driftsoverenskomst.

Proces

Embedsmandsudvalget for Socialområdet og Specialundervisning godkendte kommissoriet for udviklingsprojektet på møde den 12. maj 2014. Projektet igangsat umiddelbart herefter.



Mini-survey'en forventes gennemført blandt både børn- og unge- og voksenforvaltninger i de 29 kommuner i hovedstadsregionen i august 2014.

Afdækning af brugeroplevelser forventes gennemført i juli-august 2014.

Det forventes, at det endelige notat med konkrete anbefalinger til området foreligger ultimo 1. kvartal 2015, således at de kan indgå i Rammeaftale 2016. Resultater vil blive præsenteret for Embedsmandsudvalget for Socialområdet og Specialundervisning, K29 og KKR Hovedstaden, ligesom rapporten vil blive offentliggjort på den fælleskommunale hjemmeside.