

Note. Dette kommissorium er revideret i februar 2014:

- Uddybende detaljer omkring mål for arbejdet, forventet udbytte samt udviklingsspørgsmål er sat ind som en kvalificering af opgaven
- Et eksternt konsulenthus tilknyttes analysen for at sikre et objektivt perspektiv i analysen og at alle relevante temaer berøres.

Februar 2014

Organisationsanalyse af Handicapcenter København (HCK)

Oplæg til kommissorium

Handicapindsatsen blev for år tilbage samlet fra 4 handicapcentre til ét samlet center. I årene efter blev der gennemført en organisering kendetegnet ved specialisering samt en effektivisering og kvalificering af sagsgange. Formålet var at skabe en ensartethed samt en specialiseret og effektiv sagsbehandling, herunder at tage hånd om den massive revisionskritik, der var blevet påpeget ift. sagsbehandlingen, særligt på § 41 og § 42 området.

De gennemførte omlægninger har på en række områder skabt resultater, men løbende kritik fra brugere og pårørende (ikke mindst den massive kritik fra forældre til handicappede børn i foråret 2013) viser, at der på en række områder bør overvejes, om Handicapcenter København (HCK) har den mest hensigtsmæssige organisering ift. brugernes behov.

Der igangsættes derfor en analyse, der blandt andet skal se på HCKs organisering. Analysen skal omfatte alle HCK's brugergrupper.

Organisationsanalysens formål og fokus

Formål med organisationsanalysen er at sikre, at centeret har den organisering, der bidrager til at give borgerne den bedst mulige service.

7 overordnede mål er beskrevet, som et led i at kvalificere opgaven og forventninger til udbytte af organisationsanalysen. De 7 overordnede mål er:

- Høj kvalitet i sagsbehandlingen, så borgeren får den bedst mulige rådgivning og vejledning og de ydelser, de har ret til og behov for.
- Helhedsorientering og koordinering af brugerens sag/sager.
- Effektive arbejdsprocesser så borgerne får afgjort deres sager indenfor fristen, samtidig med at de oplever en god service i samarbejdet og dialogen med Handicapcentret
- Effektiv ressourceudnyttelse så vi får mest mulig kvalitet og effekt ud af indsatsen
- Ligeværdig dialog i samarbejdet så relevante parter er inddraget i de rigtige faglige løsninger
- Bedst mulig koordinering med øvrige forvaltninger
- Sikre en attraktiv arbejdsplan

På baggrund af ovenstående kan en organisationsanalyse med fordel afdække følgende områder (*forslag til emner, ikke udtømmende*):

- Organiseringsprincipper: Herunder afdækning af fordele og ulemper ved nuværende organisering samt mulige løsningsdesign
- Den nuværende arbejdsorganisering i de enkelte enheder.: Hvad er udfordringerne i den nuværende organisering, og hvordan skaber vi den bedst mulige service for borgeren med de midler og rammer, som vi arbejder under? Brug af faste sagsbehandlere: Forholdet mellem

overblik, specialisering og sårbarhed bør undersøges med henblik på at få konkrete, faktabaserede input til, hvordan vi med fordel kan arbejde videre på dette område

- Implementering af tillidsreformen/involvering af medarbejdere: Sker dette på rette vis i dag? Hvordan kan vi inddrage endnu mere i fremtiden; hvilke aktiviteter kan vi med fordel igangsætte?
- Endnu stærkere dialog med HCK's samarbejdspartnere: Input til, hvordan vi kan arbejde på at sikre mere kvalificeret dialog og rette timing med vores samarbejdspartnere?

I analysen skal inddrages følgende:

- Erfaringer med forskellige organiseringsmodeller i de øvrige 6 byer, som København samarbejder med.
- Tilbagemeldingen fra de forskellige borgerundersøgelser
- Servicerejserne (oplevelser af nuværende forløb fra brugerne)
- Input fra gennemførte trivselsundersøgelser på HCK.

Ligeledes er der opstillet 5 udviklingsspørgsmål, som analysen skal defineres ud fra, og resultater måles op imod:

- Administrativ: Hvordan bliver det mere effektivt? Og hvordan måles det?
- Service: Hvordan får borgerne en bedre service? Og hvordan måles det?
- Hvordan arbejder vi konkret med politiske mål, eksempelvis at flere unge skal have en uddannelse? Hvordan kan vi måle på disse mål?
- Demokrati: Hvordan sikrer vi en demokratisk proces omkring inddragelse af brugere og pårørende i det arbejde, vi laver, og hvordan sikrer vi gennemsigtighed i vores arbejde? Medarbejdernes innovationsevne: Hvordan bliver medarbejderne i endnu bedre stand til at møde nye krav fra politikerne og behov fra brugerne?

Forventet udbytte af organisationsanalysen

- Forvaltningen forventer en fyldestgørende rapport, der sammenstiller resultater op imod de beskrevne mål, så der kan arbejdes videre med disse af både ledere og medarbejdere i HCK.
- Rapporten skal illustrere mulige løsninger for en ny organisering, herunder fordele og ulemper. Rapporten skal konkretisere 5 opstillede udviklingsspørgsmål og indeholde understøttende mål, der kan fungere som en baseline
- Endelig skal rapporten indeholde en plan for involvering af ledere og medarbejdere (aktiviteter, proces, timing)
- Samt en plan for implementeringsaktiviteter i de enkelte enheder

Processen for og organisering af organisationsanalysen

Analysen igangsættes marts 2014 og afsluttes juni 2014. Organisationsanalysen igangsættes ved et udbud i begyndelsen af 2014, således at et eksternt konsulenthus kan tilknyttes analysen.

Projektet organiseres som følger:

- Centerledelsen i Handicapcentret er styregruppe
- Centerrådet og MED er referencegrupper
- Udviklingsenheden i HCK er projektsekretariat
- Analysen baserer sig på en række workshops med henblik på at sikre en betydelig inddragelse af såvel brugere, medarbejdere og samarbejdspartere
- Et eksternt konsulenthus støtter op om analysen

I analysen er det for HCK afgørende, at der sikres en betydelig inddragelse af borgerne. I analysen vil der derfor skulle gennemføres en række workshops med inddragelse af brugere og brugerorganisationer. Ligeledes vil ske en løbende inddragelse af HCKs centerråd og forældreråd.

Som led i tillidsreformens intentioner vil der tillige ske en betydelig inddragelse af medarbejderne i HCK, som også er i tråd med den sideløbende strategiproces, som allerede pågår i HCK.