



Gentofte
Kommune

Effektivisering og forandring i et medarbejderperspektiv



Effektiv og borgernær sagsbehandling

Formålet med projektet er at:

- Nedbringe sagsbehandlingstiderne på hjælpemiddelområdet ved brug af LEAN-metodik
- Højne kvaliteten i sagsbehandlingen ved hjælp af borgerrejser

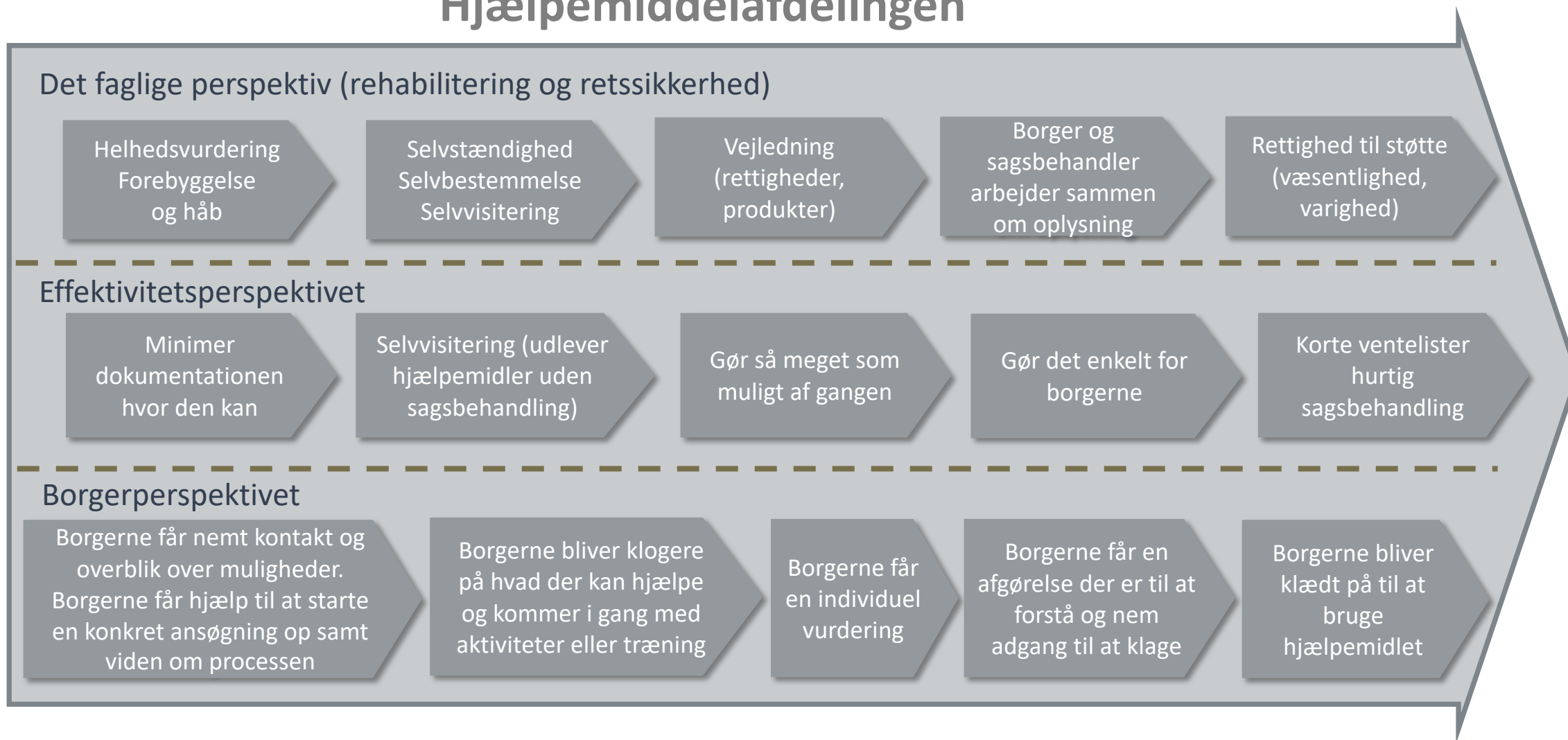
Forventede resultater

- Hurtigere sagsbehandlingstider i hjælpemiddelområdet
- Bedre udnyttelse af ressourcerne i hjælpemiddelteamet
- Øget kvalitet for borgerne



Et effektivt og borgernært sagsforløb

Hjælpe-middelafdelingen





Et borgerforløb i hjælpemidler

Kontakt og klarhed om det videre forløb

Når du har sendt en ansøgning digitalt til os, får du en kvittering for modtagelse med det samme. Er der behov for et hjemmebesøg vil du indenfor 10 arbejdsdage få besked om hvem der er din sagsbehandler, hvornår vi kan komme på besøg og hvad der skal foregå på hjemmebesøget



En velkomst, der giver overblik

Du kan ringe til borgerservice eller via www.gentofte.dk finde frem til hvordan du søger et hjælpemiddel. Ud fra de behov du fortæller om guider vi dig til muligheder i og udenfor kommunen og hvad der i udgangspunktet skal til for at kunne få bevilget et givent hjælpemiddel.

En individuel vurdering

I nogle tilfælde kan vi træffe afgørelse om din ansøgning med de oplysninger du har sendt og andre gange har vi brug for at besøge dig i dit hjem. Det vigtige for os er, at forstå dine behov, som du oplever det. Vores opgave i sagsbehandlingen er at sammenholde det du fortæller med muligheder i lovgivningen samt vores faglige vurdering af om et hjælpemiddel kan styrke din evne til at klare dig selv i hverdagen. Du får løbende at vide hvad vi mangler og hvornår vi kan forventer at kunne træffe afgørelse.

En afgørelse der er til at forstå

Det er vigtigt for os, at du har mulighed for at stille spørgsmål og få en uddybende forklaring til din afgørelse. Derfor vil vi oftest ringe og give dig en mundtlig afgørelse. Du kan altid vælge også at få en skriftlig afgørelse, som du kan læse i ro og mag og snakke med dine nærmeste om. Du kan altid ringe til din sagsbehandler og få svar på spørgsmål og rådgivning. Vi har forskellige sagsbehandlingsfrister på 15 og 120 dage.



Hjælp os til at blive bedre

Vi vil meget gerne høre fra dig, hvis du oplever at blive mødt med en u hensigtsmæssig kommunikation eller uretfærdig sagsbehandling. Vores fokus er læring og udvikling og derfor tager vi også stikprøver omkring borgernes oplevelse af vores sagsbehandling. Som borger har du altid ret til at klage. Når vi behandler en klage, gør vi det ved at genbesøge vores sagsbehandling med to blik. Dels om vi har fået din sag oplyst tilstrækkeligt og hørt din beskrivelse samt om vi har indhentet alle relevante oplysninger. Derudover ser vi på om vores vurdering er indenfor lovgivningens intention og anvisning. Du kan også klage til Ankestyrelsen, som vil se om sagsbehandlingen er korrekt både i forhold til procedure og i forhold til selve afgørelsen.

Vi leverer og installerer

Mange hjælpemidler kræver en rigtig installering og god tilpasning. Du vil blive instrueret i brugen af det udleverede hjælpemiddel enten på depotet, hvor du får det udleveret eller hjemme hos dig





PDSA tavle (Plan-Do-Study-Act)

Næste møde: 4/12

Læringstavlen

Oplys borgere eller medarbejdere om spild eller forbedringsforslag

Regnings...

Handlingsplan...

Optølgning med...

Data på sagstider

Konkulent besøg

Aktuelle aktiviteter

Plan		Do / Study	
Få ideer til løsninger	Byg prototyper	Afprøv i små gr og evaluer	Afprøv i store gr og evaluer
Ansvar	Deadline	Ansvar	Deadline
	<i>Handl...</i>	<i>Sagsbehandling...</i>	Borger venste forl. beskr. Borger feedback survey

← 30 min
→ 30-60 min

1 Plan

2 Do

3 Study

4 Act

Igangværende Læringsfokus

Effektiv og borgernær sagsbehandling

Tværsatte forberedninger

Medarbejdere...

Brug af...

SAMD besøger...

Områdechef
Marlene Overgaard

Ansvarlig
MP

Afklaring og Forebyggelse

Mange...
Alle har vist...

Oppdragsforløb / Hjørteopstilling
(3 timer og 2 timer / 2 timer + 2 timer)

	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Ok	Nov	Dec

Adm team

Adm team...

Debat - flow...

Klageret i delvist afslut...

Identitet...

Kompetence/delegation...

Fiske...



Kontakt oplysninger

- Helene Stoltz (Leder af Rehabilitering og Støtte)
hasl@gentofte.dk
Telefon 39986601 eller mobil 24897329
- Hanne Melton (Sagsbehandler)
hte@gentofte.dk
Telefon 39986628
- Mette Læssøe Amstrup (Fagkoordinator)
mlam@gentofte.dk
Telefon 39986622

