



Kommunikationscentrets Virksomhedsplan 2016 -2018

- med fokus på effektmåling, systematiseret videndeling, samskabelse og borgerinddragelse

KLIK på linkene!

Hvem vi er

Kommunikationscentret har specialiseret viden, der fremmer menneskers kommunikative, kognitive og sociale kompetencer og muligheder. Det gælder især mennesker med komplekse kommunikationsbehov. Vi skaber sammenhæng for borgerne med kommunerne som medspillere.

Hvad vi vil opnå

Vi vil medvirke til at optimere kommunikative kompetencer, og dermed øge livskvalitet og selvbestemmelse. Vi vil medvirke til at øge inklusion og fastholdelse på arbejdsmarkedet.

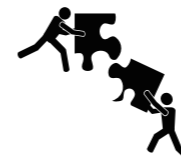
Hvad vi vil blive

Vi vil være et specialpædagogisk kraftcenter, som integrerer viden om neuropsykologi og specialpædagogik med teknologisk viden.

[Fakta om os](#) - [Projekter](#) - [Samskabelse, livskraft, læring](#)

[Status Virksomhedsplan 2013-15](#) (åbner nyt vindue)

INDSATSOMRÅDER:



STRATEGI 1 - HELHEDSORIENTERING



STRATEGI 2 - EFFEKTIVITET OG DIGITALISERING



STRATEGI 3 - SAMARBEJDE



STRATEGI 4 - VIDEN



ØVRIGE INITIATIVER

FAKTA OM KOMMUNIKATIONS- CENTRET (KC)

- 1/3 -



Kommunikationscentret tilbyder ydelser til borgere med kommunikative funktionsnedsættelser og deres pårørende. **Fokus er på** at afhjælpe eller kompensere for de gener, funktionsnedsættelsen medfører for kommunikation og deltagelse i det daglige liv. Vi vejleder og rådgiver kommuner og andre samarbejdspartnere.

Vi er en del af Hillerød Kommune.

Vi har cirka 65 medarbejdere - audiologopæder, neuropsykologer, syns- og hørekonsulenter, optikere, udviklings- og projektkonsulenter samt administrative medarbejdere – som leverer ydelser i henhold til:

§

Lov om specialundervisning for voksne

Lov om social service

Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats

Lov om folkeskolen



Vi er der for borgere med kommunikative vanskeligheder – og personer i borgerens nærmiljø

Kommunikationscentret hjælper børn og voksne, der har svært ved at kommunikere på grund af vanskeligheder med hørelse, syn, tale eller stemme, eller på grund af medfødt eller erhvervet hjerneskade, neurologiske sygdomme eller udviklingsforstyrrelser. Vi har også tilbud til borgere, der på grund af hjerneskade eller kognitive udviklingsforstyrrelser

(ADHD, ADD, Autisme), har behov for kompenserende strategier til at huske, planlægge og strukturere. Borgerens pårørende og støttende ressourcepersoner er også omfattet af vores tilbud, hvis det er behov for det.

Vi modtager borgere fra hele Nordsjælland og tilgrænsende kommuner. Det er kommunerne, der visiterer borgerne til en ydelse hos os, og bevilger eventuelle hjælpemidler. Som VISO-specialister leverer vi ydelser over hele landet.



**HILLERØD
KOMMUNE**

FAKTA OM KOMMUNIKATIONS- CENTRET (KC)

- 2/3 -

Det hjælper vi borgeren med

- Vi afdækker funktionsnedsættelsens følger for kommunikation, familie- og arbejdsliv samt deltagelse i samfundslivet.
- Vi underviser borgeren i metoder og strategier der kan lette vanskelighederne.
- Vi vurderer om et hjælpemiddel kan kompensere for vanskelighederne, og instruerer i brugen af det.
- Vi rådgiver borgeren (og evt. pårørende og nærmeste netværk).

Kommuner og andre samarbejdspartnere

Vi rådgiver kommunerne om følgerne af borgerens funktionsnedsættelse og om kompenserende indsatser og hjælpemidler. Vi samarbejder også med andre relevante aktører i borgerens sag.

Vores samarbejdspartnere er:

- sagsbehandlere på ældre- sundheds- samt handicapområdet
- jobkonsulenter
- PPR
- personale på sociale tilbud (specialbørnehaver og specialgrupper, specialskoler, aktivitets- og botilbud)
- arbejdspladser
- læger/sundhedspersonale
- optikere
- VISO (den nationale Videns- og Specialrådgivningsorganisation).

Vi formidler vores viden

Kommunikationscentret tilbyder kurser, uddannelse og konsulentbistand til alle, der arbejder professionelt med mennesker med behov for støtte til kommunikation - hvad enten det er på et bo- og aktivitetstilbud, støttetilbud, plejecenter, børnehave, skole eller andet tilbud.

Vi tilbyder

- Kurser i kompenserende metoder og redskaber, herunder kurser i fx apps og andre teknologier
- Oplæg / temadage
- IKT-uddannelse
- Udviklings- og projektsamarbejder

Partnerskaber og produkter

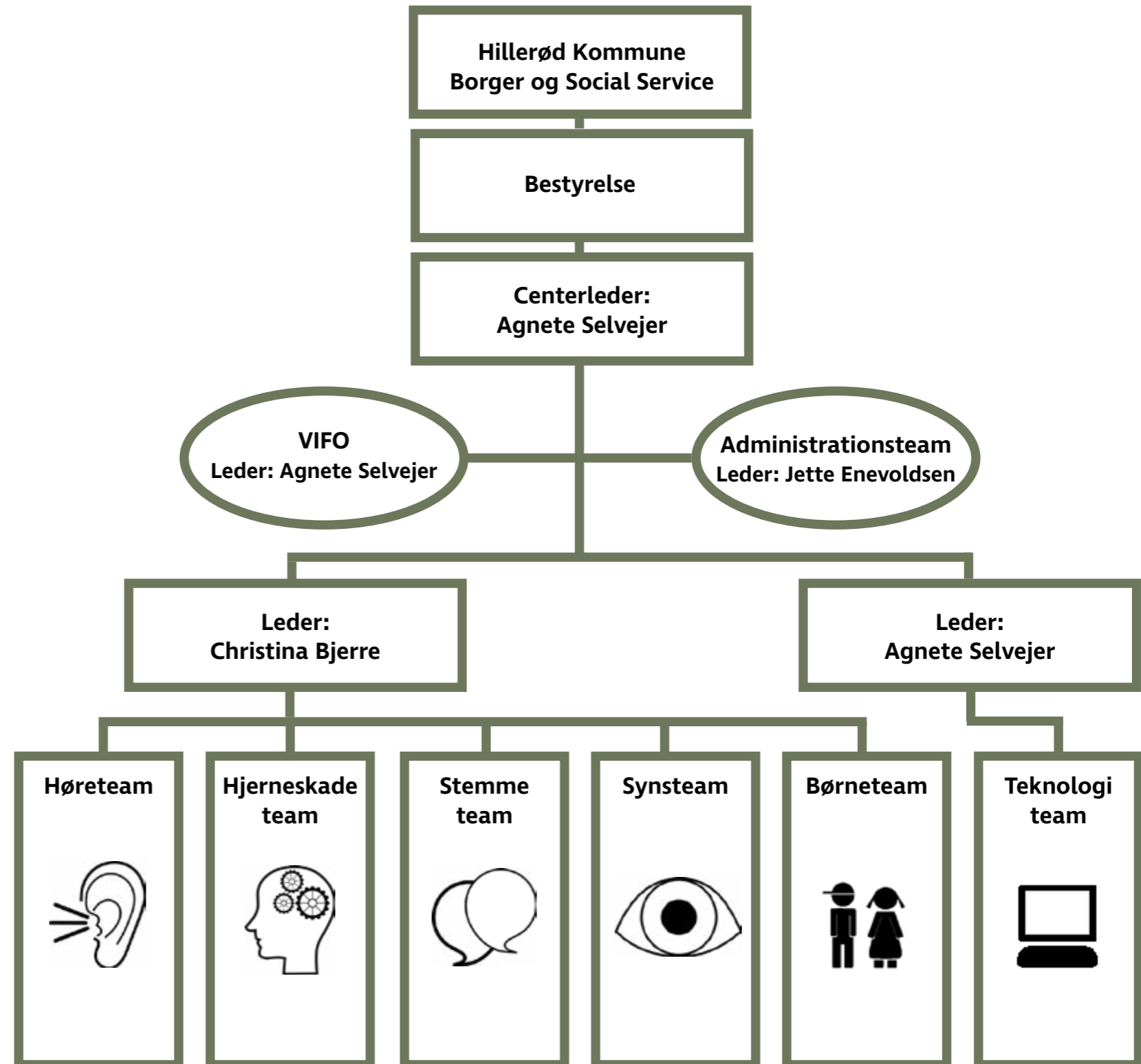
Vi udvikler og oversætter produkter, der kan give borgere med begrænset tale og sprogforståelse øget med- og selvbestemmelse.

Vi afdækker muligheder i tablets og samarbejder med udviklere af apps. Tanken er at skabe effektive, teknologiske løsninger til små penge, så flere kan få glæde af de kompenserende muligheder, som almindelig hverdagsteknologi kan byde på. En del af værktøjerne kan downloades gratis på hjemmesiden.

FAKTA OM KOMMUNIKATIONS- CENTRET (KC)

Organisationsplan

- 3/3 -





STRATEGI 1: Helhedsorientering

Kommunikationscentret arbejder helhedsorienteret i forhold til borgerne, kommunerne og andre aktører. Vores indsats skal have god effekt, og vores tilbud være transparente.



Evaluering og effektmåling

Vi ønsker at dokumentere effekten af vores indsats for at sikre troværdighed og legitimitet over for borger og kommune. Vi vil derfor udvælge valide og egnede effektmålingsmetoder, og implementere dem.

Det interne tværfaglige samarbejde

Vi ønsker at imødegå den øgede kompleksitet i sagerne ved at bringe alle relevante faglige kompetencer i spil og udvikle det tværfaglige samarbejde på KC. Derfor vil vi fokusere på, at medarbejderne videndeler på tværs af de faglige teams. Målet er, at borgerne får et specialiseret og målrettet tilbud.



Anne Dorte Stokholm
Administrativ medarbejder



STRATEGI 2:

Effektivitet og digitalisering



Analyse af snitflade mellem konsulenter og administrationsteam

Kommunikationscentret ønsker at gennemføre en arbejdsgangsanalyse, som skal kortlægge snitfladerne i den nuværende opgaveløsning mellem konsulenterne og administrationsteam. Målet er at undersøge, om der er basis for effektivisering ved opgaveflytning.

Analyse af snitflade mellem personalefunktion på KC og Lønsservice

Vi ønsker at analysere snitfladen mellem personalefunktionen på Kommunikationscentret og Lønsservice på rådhuset. Målet er at reducere dobbeltarbejde mellem de opgaver, som KC og Lønsservice løser.

Fakturering af hjælpemidler via hjælpemiddelsystem

Kommunikationscentret ønsker at få tilrettet hjælpemiddelsystemet til også at kunne fakturere hjælpemidler. I dag sker fakturering af hjælpemidler manuelt via sagsstyringssystemet Kingo. Målet er at reducere dobbeltarbejde ved at fakturere hjælpemidler via hjælpemiddelsystemet.

Indkøb

Kommunikationscentret varetager mange indkøb af IKT og optiske hjælpemidler, og vil i dialog med forhandlerne om at få indkøbsaftaler på de største udgiftsområder. Målet er at reducere kommunernes udgifter til hjælpemidler indkøbt af KC.

Optimering af Kingo

Kommunikationscentret ønsker en mere effektiv sagsstyring. Derfor vil vi undersøge om sagsstyringssystemet Kingo kan optimeres. Målet er at frigøre arbejdstid.

Digital ansøgning plus samtykke

Kommunikationscentret ønsker at få etableret en digital løsning som omfatter såvel ansøgningsskema som samtykkeerklæring. Det skal være muligt for borgerne at udfylde og sende ansøgningsskema og samtykkeerklæring digitalt til Kommunikationscentret. Målet er at forenkle borgerens henvendelsesmulighed.

Tidsbestilling for borgere

Kommunikationscentret ønsker at undersøge muligheden for, om KC kan implementere digital tidsbestilling inden for rammerne af Hillerød Kommunes sikkerhedspolitik. Målet er at gøre tidsbestilling enkel og effektiv for borgeren.



STRATEGI 3:

Kommunikationscentret som samarbejdspartner

Vi tilrettelægger vores indsatser med udgangspunkt i vores faglighed og samarbejdspartnerne og borgernes behov.

Vi har fokus på at nå ud til så mange potentielle samarbejdspartnere som muligt, således at de ved, hvem de kan henvende sig til, når borgerne har brug for en indsats.

Vi ønsker at kommunikere så enkelt og præcist som muligt til vores målgrupper.



Nedsættelse af brugerpanel

Vi ønsker at inddrage brugerne i forhold til vores service, ydelser, breve og formidlingsmateriale - og deres helhedsoplevelse af vores indsatser.

Vi har som mål at optimere vores service over for borgerne ved at nedsætte et brugerpanel, som kan give os en større viden om borgernes præferencer.

Ekstern kommunikation og formidling

Flere kommuner har givet os feedback på vores skriftlige formidling (fx udredningsrapporter og følgebrev) om, at den kan være vanskelig at forstå. Derfor skal vi tilpasse og forenkle vores skriftlige dokumentation.

Fokus på markedsføring og samarbejdsrelationer

Der er fortsat mange potentielle samarbejdspartnere, der ikke kender til vores tilbud, eller som kun har begrænset kendskab til KC. Vi vil arbejde målrettet med at formidle vores tilbud samt etablere og udbygge samarbejdsrelationerne. Målet er at give jobcentre, øjenambulatorierne og høreklinikkerne bedre mulighed for at rådgive deres borger.



"Talepædagogens samarbejde med en specialskole"

Se video på YouTube: <https://youtu.be/i5SuBbx4K1o>

Skolen ved Skoven i Hillerød har på fast basis en talepædagog fra Kommunikationscentret placeret på skolen.



STRATEGI 4:

Viden

Forudsætningen for Kommunikationscentrets eksistens er, at vi kan stille den nødvendige specialiserede viden til rådighed for borgere og samarbejdspartnere. En viden der både er funderet i teori og praksis.



Videndeling

Kommunikationscentrets medarbejdere deler løbende viden på tværs af fagligheder og monofagligt, fx på teammøder og på fællesmøder. Der er et behov for, at denne viden beskrives og opsamles mere systematisk for at sikre fortsat tværfaglighed, imødekomme et kommende generationsskifte og sikre effektiv videndeling i forbindelse med nyanstillinger. Derfor skal vi udvikle en mere systematisk videndeling og vidensopsamling med afsæt i eksisterende praksis.

Målet er at fastholde en effektiv og specialiseret indsats til borgere og samarbejdspartnere.



ØVRIGE INITIATIVER



Metodeudvikling på autismeområdet

Socialstyrelsens vidensnotat om autisme har peget på, at der forskningsmæssigt mangler undersøgelser på børneområdet, der ser på anvendte metoder i Danmark. Vi vil undersøge muligheder for at søge fondsmidler vedrørende brugbare, evidensbaserede metoder på autismeområdet (på specialskolerne). Målet er at medvirke til at metodeudvikle inden for fagområdet.

Kommunikation og formidling

Vi ønsker at kommunikere mere billedbaseret i vores netbaserede formidling. Borgerne skal kunne få viden om vores tilbud, deres funktionsnedsættelse, kompenserende muligheder mv. via videoklip på vores hjemmeside og vores Facebook profil. Vores skriftlige formidling skal ikke stå alene og eftersom vores målgrupper har kommunikationsvanskeligheder som fællesnævner, skal vores kommunikation til borgerne være let tilgængelig og illustrativ. Målet er at imødekomme behovene hos de målgrupper, der i højere grad tilegner sig informationer visuelt.

Specialiseret hjerneskaderehabilitering

Vi ønsker at levere specialiseret rehabilitering i forhold til de komplekse hjerneskadesager sammen med kommunens øvrige specialister. Vores mål er at KC sammen med andre enheder i Hillerød Kommune kan tilbyde en specialiseret indsats til borgere med erhvervet hjerneskade.

Projekter med fokus på samskabelse

Hvis et projekt skal have værdi, må der tages afsæt i konkrete udfordringer og aktuelle behov. Derfor inviterer Kommunikationscentrets Videns- og Formidlingsenhed (VIFO) kommuner, brugerforeninger og andre fagfolk indenfor, for at drøfte og kvalificere idéer til projekter, der kan løfte kommunikationen for bestemte målgrupper, og skabe grogrund for fælles projektsamarbejder. Lige nu afsøger vi muligheder for at iværksætte udviklingsprojekter på kommunikationsområdet i forhold til målgruppen af ældre med demens. En målgruppe, som vi på baggrund af to tidligere pilotprojekter på området, vurderer, vil kunne profitere af metoder og redskaber til støttet kommunikation.

Videndeling og content marketing

At dele viden er ikke gratis, og det kan kun lade sig gøre, hvis videndeling samtidig kan støttes op med et grundlag for indtjening. Omvendt er der i dag fra forbrugerens side en forventning om at få en flig af varen før køb. En slags lakmusprøve for om købet giver "value for money". Måden vi kombinerer dette på, er at tilbyde videndeling via webinarer som smagsprøve på vores kurser. Målsætningen er at få videndeling og salg til at balancere - til glæde for alle parter.

Medarbejderne får bolden

- Hvordan ser du på muligheder for samskabelse i dit arbejde?
- Hvordan ser du på livskraft og læring, når du rådgiver, vejleder og underviser borgerne?

- 1/2 -

SAMSKABELSE LIVSKRAFT LÆRING

"Jeg oplever, at borgerne får livskraft, når de lærer kompenserende kommunikationsstrategier, der forbedrer deres muligheder for en bedre kommunikation med deres familie og venner."

Dorthe Correll Gammelbo
Hørekonsulent



Selena Forchhammer Thønnings
Specialkonsulent

Medarbejderne får bolden

- Hvordan ser du på muligheder for samskabelse i dit arbejde?
- Hvordan ser du på livskraft og læring, når du rådgiver, vejleder og underviser borgerne?

- 2/2 -



Tina Hillersborg
Synskonsulent



Mikkel Bregenov-Pedersen
Teknologikonsulent

PROJEKTER 2016-2018

Vi indgår projektsamarbejder, og udvikler løbende nye projekter.

Projekterne som vi præsenterer her giver et billede af de projekter, vi er involverede i med indgangen af 2016.

- 1/2 -

Intensiv, rehabiliterende bostøtte

Formål: At undersøge om metoden CTI (Critical Time Intervention) er mere effektiv end den traditionelle indsats i bostøttee arbejdet med borgere med psykiske lidelser.

Projektet er et samarbejde mellem Socialstyrelsen, Hillerød og fire andre kommuner.

Projektet finansieres af Socialstyrelsen.

Projektperiode: Oktober 2014 - december 2017

Kontaktperson: Projektleder i Hillerød Kommune, Michael Hjort-Pedersen, mihj@hillerod.dk, Videns- og Formidlingsenheden, Kommunikationscentret

Smartphones som støtte for udsatte borgere

Formål: At skabe bedre struktur og sammenhæng i hverdagen for udsatte borgere ved hjælp af teknologi.

Hillerød Kommune har iværksat et projekt med fokus på smartphoneteknologi til sindslidende borgere.

Projektet er målrettet brugere af Center for Udvikling og Støtte (CUS) i Hillerød Kommune, og finansieres med midler fra kommunens pulje til velfærdsteknologiske løsninger.

Kommunikationscentrets Videns- og Formidlingsenhed (VIFO) står for projektledelse og undervisning af medarbejdere på CUS i anvendelse af smartphoneteknologi til struktur.

Projektperiode: August 2015 - september 2016

Kontaktperson: Projektleder Selena Forchhammer Thønnings, seto@hillerod.dk, Videns- og Formidlingsenheden, Kommunikationscentret

Værdien af sensorgulve på plejecentre

Formål: At evaluere effekten af sensorgulve på plejecentre, og give inspiration til nuanceret anvendelse gennem afdækning af sensorgulvenes muligheder og brug på de enkelte tilbud.

Seks kommuner er gået sammen i et projekt, der skal implementere og evaluere effekten af sensorgulve på plejecentre, og i et enkelt tilfælde, på et specialtilbud. De seks kommuner er Hillerød, Holstebro, Kolding, Varde, Aalborg samt Århus Kommune.

Projektet finansieres af Digitaliseringsstyrelsen.

Kommunikationscentret står for projektledelse. Evalueringen forestås af Kommunikationscentret i samarbejde med Teknologisk institut, Center for Velfærds- og Interaktionsteknologi.

Projektperiode: Februar 2015 – oktober 2016

Kontaktperson: Projektleder Michael Hjort-Pedersen, mihj@hillerod.dk, Videns- og Formidlingsenheden, Kommunikationscentret



PROJEKTER 2016-2018

Vi indgår projektsamarbejder, og udvikler løbende nye projekter.

Projekterne som vi præsenterer her giver et billede af de projekter, vi er involverede i ved indgangen af 2016.

- 2/2 -

Sammenhængende overgange for børn i specialpædagogisk tilbud

Formål: At skabe sammenhæng og trykke overgange i børnenes liv ved hjælp af teknologi.

Et projekt på det specialpædagogiske behandlingstilbud Blomsterkassen i børnehaven Georgs Æske i Hillerød. Fokus er på teknologier, der kan fastholde vigtig viden om barnet, da teknologien - og dermed viden om barnet - følger barnet, men også på teknologier, som er med til at give barnet øget struktur i hverdagen.

Projektet finansieres med midler fra Hillerød Kommunes pulje til velfærdsteknologiske løsninger.

Projektperiode: September 2015 - januar 2017

Kontaktperson: Projektleder Michael Hjort-Pedersen, mihj@hillerod.dk, Videns- og Formidlingsenheden, Kommunikationscentret



Modelfoto