

Sønderborg Kommune: Mere ensartede afgørelsesbreve på hjælpemiddel- og visitationsområdet

Fagområde og udfordringen

Sønderborg Kommune har arbejdet med at forbedre kvaliteten af afgørelsesbreve inden for blandt andet hjemmepleje, praktisk hjælp og hjælpemidler. Kommunen ønsker at skabe en mere ensartet og forståelig formidling i brevene. Tidligere er dette i høj grad blevet tilpasset individuelt fra sag til sag.

Målet er at styrke borgernes forståelse af afgørelserne, særligt gennem tydeligere begrundelser og et mere borgerrettet sprog. Samtidig ønsker kommunen at reducere antallet af opfølgende henvendelser og klagesager ved at øge kvaliteten og gennemsigtigheden i kommunikationen.

Borgerperspektivet er tidligt blevet identificeret som en central forudsætning for at skabe mere relevante og letforståelige breve.

Løsningen

Sønderborg har udviklet en AI-agent til understøttelse af arbejdet med afgørelsesbreve. Agenten kan omskrive og forbedre eksisterende tekster med fokus på et mere klart, forståeligt og ensartet sprog.

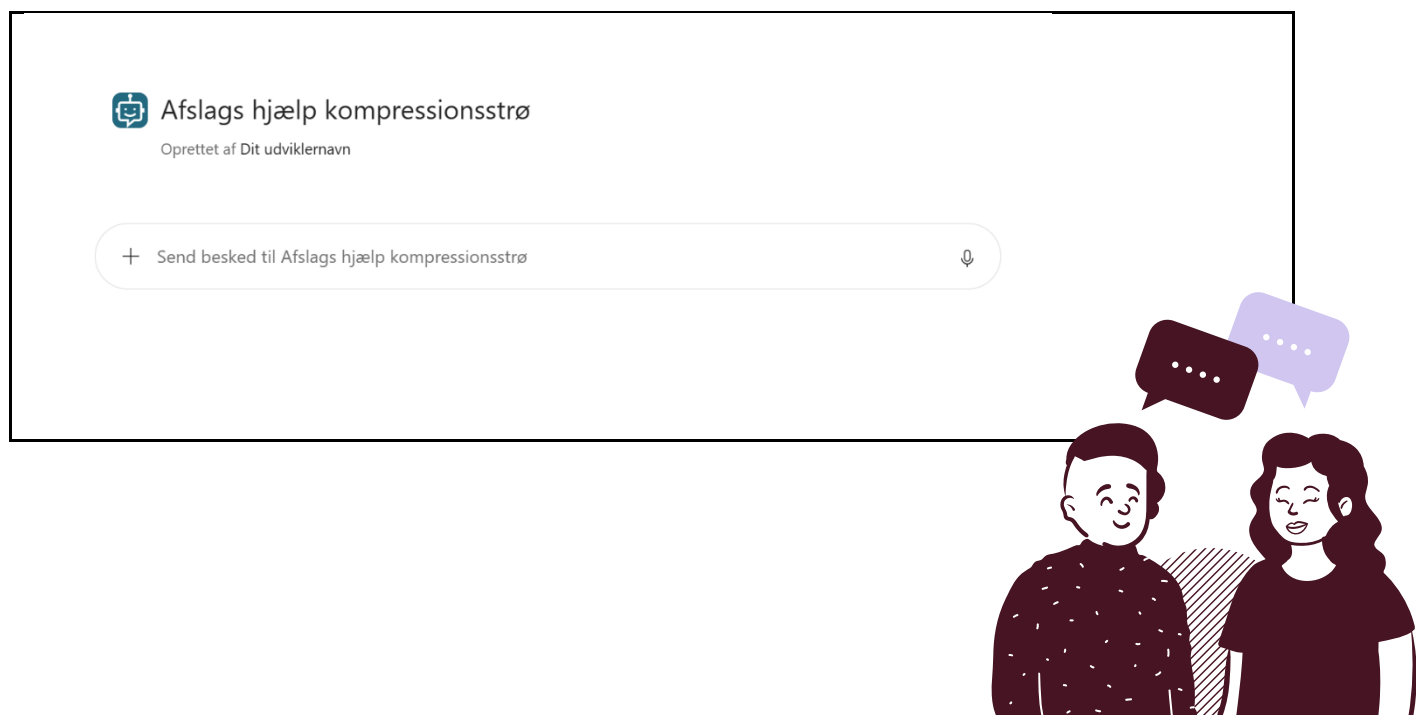
Udarbejdelsen af en AI-brevagent er blevet kombineret med en målrettet kompetenceudviklingsindsats af alle medarbejdere i form af to workshops.

Herudover indkaldes medarbejderne til månedlige læringsmøder og løbende erfaringsudveksling.

Samtidig arbejder vi med at videreudvikle og standardisere brevskabeloner, blandt andet med inspiration fra andre kommuners erfaringer. Her arbejdes også med visuelle udtryk, herunder layout og grafiske elementer, for at styrke læsbarheden og den samlede borgeroplevelse.

Dialog med både medarbejdere, borgere og ældreråd blev tidligt integreret i projektet for at sikre, at løsningen understøtter borgernes behov.

Billede 1: Skærbillede af løsningen



Billede 2: Skærbillede af løsningen

Borger har ødemer, kan ikke gå rundt i sit køkken og har brug for hjælp til madlavning. Hvis hun får strømper, kan hun selv klare madlavning. Hendes ødemer skyldes nedsat blodomløb



Afslags hjælp kompressionsstrø

Begrundelsesafsnit til afslagsbrev – borgernært sprog

Du har ansøgt om kompressionsstrømper efter servicelovens §112, fordi du oplever hævelser (ødemer) i benene. Du har fortalt, at dine ben hæver så meget, at du har svært ved at gå rundt i dit køkken og har brug for hjælp til madlavningen. Du vurderer, at du selv kan klare madlavningen, hvis du får kompressionsstrømper.

Det fremgår af dine oplysninger, at hævelsen skyldes nedsat blodomløb.

Efter servicelovens §112 kan der kun gives hjælp til et hjælpemiddel, hvis det i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af en nedsat funktionsevne eller lette den daglige tilværelse

kan afhjælpe de varige følger af en nedsat funktionsevne eller lette den daglige tilværelse væsentligt. For at opfylde betingelserne skal behovet være varigt, og hjælpemidlet skal være nødvendigt i forbindelse med almindelige daglige aktiviteter.

Vi har vurderet, at den nedsatte blodcirkulation og de deraf følgende hævelser ikke er dokumenteret som en varig tilstand, men i stedet kan bedres med træning, egenomsorg eller midlertidig behandling, som typisk hører under behandling i sundhedsvæsenet. Anvendelse af kompressionsstrømper vurderes derfor ikke som et hjælpemiddel efter §112, men som et behandlingstiltag. På den baggrund kan din ansøgning ikke imødekommes.

Tips til sagsbehandler

- Indhent evt. speciallægeudtalelse for at afklare, om tilstanden er kronisk eller midlertidig.
 - Få dokumenteret, om der har været forsøg med fysioterapi, venepumpe eller anden behandling.
 - Afklar om borgeren har varig funktionstab, som ikke kan bedres gennem sundhedsindsatser.
-

Barrierer undervejs

Projektet er gennemført i en kontekst præget af varierende digital modenhed blandt medarbejderne. Det medfører et behov for løbende kompetenceudvikling og ledelsesmæssig opfølgning for at understøtte anvendelsen af de nye værktøjer.

Derudover afventer kommunen fortsat en afklaring af de juridiske rammer for anvendelse af kunstig intelligens i forbindelse med afgørelsesbreve. Særligt med fokus på, hvordan AI-understøttede afgørelser ville blive vurderet af Ankestyrelsen.

Usikkerhed omkring lovgrundlag og praksis nødvendiggør en forsigtig og grundig testtilgang. Samtidig vil det være en udfordring at sikre vedvarende anvendelse af AI-agenten og forankre løsningen som en naturlig del af medarbejdernes daglige arbejdsgange.

Centrale læringer

Projektet viser, at konkrete erfaringer med kunstig intelligens har stor betydning for medarbejdernes accept og anvendelse af teknologien.

De månedlige læringsmøder skal bidrage til at skabe fælles læring, styrke kompetencerne og øge trygheden ved brugen af AI i opgaveløsningen.

Erfaringerne fra workshoppen viser samtidig, at medarbejderne bliver mere positive over for teknologien, når de oplever konkrete gevinster i deres egen praksis.

Dialogen med borgere og ældreråd bidrog med værdifuld indsigt i, hvilke dele af brevene der oplevedes som vanskelige at forstå, og hvor der var størst potentiale for forbedringer. Projektet understregede desuden betydningen af at kombinere teknologiske løsninger med kompetenceudvikling og brugerinddragelse for at opnå varige resultater.

Næste skridt

Sønderborg Kommune fortsætter testarbejdet med AI-brevagenten og den videre udvikling af brevskebelonerne. Der arbejdes samtidig på at indsamle data og erfaringer, som kan dokumentere effekterne af indsatsen, herunder medarbejdernes kompetenceudvikling og digitale modenhed.

Kommunen planlægger fortsat dialog med borgere og ældreråd om brevenes forståelighed og anvendelighed samt vurderer mulighederne for at udbrede metoder og skabeloner til andre fagområder.

Samtidig følges udviklingen i lovgivning og praksis tæt med henblik på en eventuel bredere implementering af løsningen.

Et fortsat fokusområde er at understøtte medarbejdernes anvendelse af AI-brevagenten og sikre en varig forankring af løsningen i den daglige sagsbehandling.