

Samskabt styring på det specialiserede socialområde

Baggrund for indsatsen – hvilke tværkommunale udfordringer/nationale dagsordner adresseres?

På det specialiserede socialområde er samarbejdet mellem borger, pårørende, medarbejdere i kommunens myndighedsfunktion og medarbejdere, som leverer sociale indsatser til borgerne afgørende for effekten af de indsatser, som borgerne modtager. De pårørende udfylder ofte vigtige funktioner i borgernes liv og i den daglige støtte til borgerne og besidder viden om borgerne, som kan være afgørende at få i spil. De pårørende har samtidig ofte et stort behov for at blive inddraget i både udredningen, visitationen og støtten til borgerne.

Desværre er der de senere år set eksempler på, at der er opstået en tillidskløft mellem nogle pårørende og kommunen. I 2019 er det fx kommet til udtryk ved kampagnen #enmillionstemmer. I 2017 har SFI (nu VIVE) gennemført en analyse om handicappedes levevilkår, som viste, at 40-60 % af borgerne i mindre grad eller slet ikke har tillid til, at kommunen yder den hjælp, den enkelte har ret til.

Manglende tillid mellem borger og kommune er en barriere for, at der kan blive skabt et konstruktivt samarbejde mellem borger, pårørende og medarbejderne i kommunen. Det kan være medvirkende til, at borgerne ikke bevilges den indsats, de har størst gavn af, eller at den indsats, de får, ikke har den ønskede effekt. Dette er et stort problem, særligt for den enkelte borger, der dermed ikke får den nødvendige hjælp og støtte.

Fremfærd har sammen med en række kommuner i 2018 og 2019 udviklet en ny tilgang til afbureaukratisering med projektet og metoden "Samskabt Styring". Som led i projektet har bl.a. Odder Kommune i 2018 arbejdet med at gentænke styringen på det specialiserede socialområde under overskriften "Nybureaukratisering". Kommunen har bl.a. etableret et rådgivningsteam, der sætter udfører og myndighed sammen i et team omkring borgeren, når der skal tages stilling til, hvilken hjælp borgeren skal have.

Kommunen har høstet gode resultater fra projektet. Bl.a. hjælper de i dag flere borgere for de samme penge, er blevet mere kreative i forhold til at udvikle individuelle og fleksible løsninger, har flyttet fokus fra at gøre indsatsen op i tid, til nu at fokusere på hvilken indsats der skal til i forhold til borgerens mål og at forholde sig systematisk til effekten af kommunens indsats.

Projektet viser, at samarbejdet mellem kommunens forskellige faggrupper, dels medarbejderne i kommunens myndighedsfunktion og dels medarbejderne, der leverer ydelserne til borgerne, fx bostøttemedarbejdere eller medarbejdere på botilbud er afgørende for, at borgerne får en indsats, der er målrettet og som fleksibelt og effektivt imødekommer den enkeltes særlige behov.

Pårørende har ikke været inddraget i Odder Kommunes projekt. Men da pårørende som nævnt ovenfor er centrale aktører i borgernes liv, er det relevant at se på, hvordan tilliden mellem kommune og borger og samarbejdet mellem myndighed og udfører kan styrkes ved at arbejde med at udvide den samskabte styring til også at omfatte borgeren selv og dennes pårørende.

Hvilket overordnet formål er der med indsatsen?

Projektets formål er – med borgerens behov og ønsker i centrum – at udvikle modeller for positive samarbejdsforløb i trekanten mellem borger/pårørende, forvaltning/myndighed og udfører/botilbud som kan understøtte, at borgerne modtager en indsats, der så vidt muligt opfylder borgernes behov. Det handler særligt om at forbedre dialogen og kommunikationen, om at styrke den gensidige forståelse af roller og ansvar samt at sikre en rettidig forventningsafstemning i forbindelse med borgerens støtteforløb.

<p>Projektets formål er:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At borgerne får en bedre, mere målrettet hjælp og en bedre kontakt med kommunen. - At styrke tilliden og samarbejdet mellem borger, pårørende og medarbejderne - At analysere muligheder og barrierer for styrket inddragelse af borgere og pårørende i forbindelse med udredning, visitation, støtte/indsats og opfølgning - At udvikle kompetencer blandt medarbejdere i kommunen, der kan kvalificere samarbejde og dialog med borgere og pårørende samt skabe et samarbejds miljø, der er en ressource i arbejdet med borgerens liv, trivsel og udvikling - At tilvejebringe information til pårørende og udvikle deres kompetencer ift. støtte til borgeren og samarbejde med medarbejderne. <p>Projektets succeskriterier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Borgeren og pårørende har opnået øget tillid til medarbejderne omkring borgeren - Der er udviklet en model for konstruktivt samarbejde mellem borger, pårørende, myndighedsfunktion og udførende medarbejdere i de involverede kommuner - De involverede medarbejdere har opbygget nye kompetencer til at indgå i samarbejde med borgere, pårørende og hinanden 		
Hvilke målgrupper berøres – borgere, medarbejdergrupper, mv.?		
Borgergrupper	Medarbejdergrupper	Andre målgrupper
Borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, som modtager tidlige forebyggende indsatser, eller socialpædagogisk støtte i eget hjem eller botilbud i kommunen, samt deres pårørende	Alle relevante faggrupper, der enten arbejder i kommunens myndighedsfunktion eller yder støtte til de borgergrupper, der er i fokus for projektet	Ledere af myndighedsfunktionen og udførerfunktionen i kommunen
Overvejelser vedr. potentialet for synlighed og spredning af indsatsen/projektet?		
Overvejelser om samarbejdskommuner – rekruttering og forankring	Overvejelser om hvor og hvordan indsatsen kan gøres synlig?	Overvejelser om potentialer for efterfølgende spredning kommunalt og nationalt
Der rekrutteres ca. 4-6 kommuner, der ønsker at indgå i projektet	Der skal gennemføres løbende formidling fra projektet, dels gennem sociale medier, VPT, konferencer, mv.	Det forventes, at øvrige kommuner vil være interesseret i at arbejde videre med modellen, givet at der høstes positive resultater i projektet
Overordnet beskrivelse af hvordan indsatsen tænkes gennemført - beskrivelser af struktur, spor, udvikling af indsatsen, samarbejdspartnere, mv.		
<p>Metoden "Samskabt Styring" er allerede gennemprøvet tilgang til at arbejde med kvalitetsudvikling. Det er derfor oplagt at bygge videre på erfaringerne fra "Samskabt Styring". Dertil kommer, at bestyrelsen for Fremfærd meget gerne ser, at metoden udbredes og anvendes i flere projekter og kommuner.</p> <p>Flere kommuner har desuden arbejdet med at styrke samarbejdet mellem borger, pårørende og kommunen. Disse erfaringer vil det være relevant at inddrage i projektet. Det vil ligeledes være relevant at inddrage erfaringer og viden fra andre initiativer fx kurset: "Lær at tackle hverdagen som pårørende" som er udviklet af Komiteen for Sundhedsoplysning i samarbejde med Københavns Kommune.</p> <p>I projektet skal der udvikles en model for samarbejde mellem borger, /pårørende, forvaltning/myndighedsfunktion og udførerfunktionen i de involverede kommuner, samt kompetenceudviklingsforløb baseret på aktuelle erfaringer fra projekt "Samskabt Styring".</p>		

I projektet inddrages cirka 4-6 kommuner, der ønsker at afprøve den udviklede model for "Samskabt Styling" som middel til at styrke samarbejdet mellem borger/pårørende og alle relevante faggrupper i kommunen på tværs af myndighedsfunktionen og udførerfunktionen.

Projektet ledes af en administrativ projektledelse, der består af en repræsentant fra medarbejdersiden (Oliver Asbjørn Fick fra Socialpædagogerne) og Rigmor Lond, udpeget af KL.

Der nedsættes en referencegruppe, der består af repræsentanter fra ekspertområdet, brugerorganisationer (herunder Danske Handicaporganisationer), kommunale forvaltninger samt øvrige medarbejderorganisationer (herunder Dansk Socialrådgiverforening).

Referencegruppens opgave er at styrke projektledelsens faglige beslutninger, kvalificere modeludviklingen og afprøvningen, samt formidlingsstrategien mv. Referencegruppen mødes ca. to gange årligt.

Andre overvejelser, herunder evt. konkrete resultater, handlinger mv.

De kommuner, der deltager i projektet forpligtes til følgende aktiviteter i projektperioden:

- Kommunerne skal udføre før- og eftermålinger af pårørendes tillid til kommunen og tilfredshed med samarbejdet med kommunens medarbejdere (konkrete spørgsmål afklares som led i projektet).
- Kommunerne skal udføre før- og eftermålinger af, hvordan kommunens medarbejdere oplever den gensidige tillid og hvordan de oplever deres samarbejde internt såvel som med borgerne/de pårørende
- Kommunerne skal følge op på, om projektet bidrager til at lette og/eller nedbringe klagesagsbehandlingen
- Kommunerne skal både løbende og afslutningsvis vurdere de økonomiske konsekvenser af projektet

Der kan indgås aftale med en ekstern leverandør vedr. opsamling og analyse af resultaterne fra kommunernes modelafprøvning.

Derudover gennemføres en almindelig partsevaluering, evt. med inddragelse af ekstern leverandør.

Særlige opmærksomhedspunkter – fx snitflader til regioner/stat mv.

Projektets primære fokus er samarbejdet mellem borgere, pårørende, ledelse og medarbejdere på det specialiserede socialområde, men projektets erfaringer kan evt. overføres til andre sektorområder, fx undervisnings- og uddannelsesområdet samt beskæftigelsesområdet.

Organisering, tids- og budgetramme

Projektet gennemføres gennem en grundig proces med følgende faser:

Der gennemføres løbende formidling fra projektet. Formidlingsplan udarbejdes af VPT i samarbejde med projektledelsen.

Fase 1: Opstartsfasen: (3 mdr.)

Godkendelse af projektbeskrivelse i Fremfærd - Borgere med særlige behov. Præcisering af projektbeskrivelse og budget. Udarbejdelse af kommunikationsstrategi og påbegyndelse af kommunikationsindsats. Rekruttering af kommuner til projektet.

Fase 2: Projektgennemførelse: (2 mdr.)

Indgåelse af aftale om udarbejdelse af model samt kompetenceudvikling af kommunale medarbejdere med ekstern(e) leverandør(er) på fase 3-4. Udvælgelse af kommuner. Udarbejdelse af materiale til at måle pårørendes tillid til kommunen og tilfredshed med samarbejdet med kommunens medarbejdere og vice versa.

Fase 3: Projektgennemførelse: (3 mdr.)

Tilpasning og udvikling af metoden for "Samskabt Styring" og udarbejdelse af koncept for kompetenceudvikling.

Fase 4: Projektgennemførelse: (16 mdr.)

Kompetenceudvikling, afprøvning og tilpasning af modellen for "Samskabt Styring og bruger- og pårørendeinddragelse" i seks kommuner.

Fase 5: Afsluttende formidling og evaluering: (1 mdr.)

Samlet formidling af resultater af projektet. Evaluering af projektet gennemføres af projektledelsen i samarbejde med de deltagende kommuner, jf. kommunernes forpligtelser til måling af baseline og løbende opfølgning på resultater.