



## **Styrket samarbejde**

Mellem borgeren , myndighed og udførende virksomheder



## **Etik og relationer fra et kommunalt perspektiv**

Nyhedsbrev nr. 4

Juni 2013

## ”Borgeren skal med! Ellers kan vi ligeså godt lade være”

I Vejle Kommune arbejder myndighed og drift med det fælles mål at styrke BUM-samarbejdet og skabe et stærkt arbejdsfællesskab på tværs.

To ledere – Pia Jensen, teamleder i Socialpsykiatrisk Team i Myndighed, og Anne Koba, centerleder i Center Døgn på Social- og Psykiatriområdet – fortæller, hvordan de som ledere støtter op om det gode BUM-samarbejde og borgernes indflydelse på den værdifulde handleplan.

At se projektet med borgerens briller er også vigtigt. Derfor har vi bedt Flemming Leer Jakobsen, formand for SIND i Vejle, om at komme med gode ideer til, hvordan vi kan arbejde videre med den værdifulde handleplan.



**Hvordan understøtter du som leder det gode BUM-samarbejde?**

**Pia Jensen:** - Først og fremmest ved at sikre, at der er en løbende dialog mellem drift og

myndighed. På både rådgiver- og ledelsesniveau har vi fokus på, hvordan vi samarbejder, og hvordan vi kan styrke og kvalificere det gode BUM-samarbejde. Vi har faste opfølgingsmøder. Det gør, at vi kender hinanden bedre, at vi får en større indsigt i hinandens arbejdsområder - og sidst men ikke mindst kvalificerer det vores muligheder for at udfordre hinanden.

Vi har også haft et arrangement sammen med gruppen af medarbejdere på dagtilbudsområdet, og vi har halvårslige evalueringer med medarbejdere og ledere i forhold til brugen af vores midlertidige døgnpladser. På ledelsesniveau mellem drift og myndighed er der møder med få måneders interval. Drift og myndighed forsøger at huske hinanden ind, når der arrangeres noget, der har fælles interesse, og som kan være med til at styrke det gode BUM-samarbejde.

Vi fortsætter også arbejdet med at kvalificere vores udredning af borgerens funktionsniveau og med at opstille målbare indsatsmål i handleplanen. Vi er meget bevidste om roller og opgaver, og vi arbejder hele tiden på at tydeliggøre roller og opgaver i forhold til dialog og dokumentation.

**Anne Koba** - I BUM-samarbejdet er det min ledelsesopgave at sikre en koordineret dialog – og at der hele tiden er et fagligt fokus på den værdifulde handleplan. Derfor holder vi løbende og efter behov møder med myndighed for at koordinere samarbejdet. Dette samarbejde og den koordinerede forståelse mellem myndighed og drift bliver selvfølgelig udfordret af den økonomiske ramme, men er derfor ikke mindre vigtigt.



## Styrket samarbejde

Mellem borgeren, myndighed og udførende virksomheder

*Den måde, vi arbejder med BUM på, ligger helt reflektorisk til os – ikke mindst pga. vores systemiske afsæt. Uafhængigt af dette projekt har vi arbejdet med etik og den etiske metode, og systemisk tænkning og etik supplerer hinanden godt.*

### Hvordan understøtter du som leder borgerens indflydelse på den værdifulde handleplan?

**Pia Jensen:** - Vi taler først og fremmest med borgeren om, hvad der er vigtigst for ham eller hende. På den måde er kimen lagt til den værdifulde handleplan. Vi har kvalitetskrav til handleplanen, som sikrer, at den er udfordrende, men samtidig individuel, personlig, overskuelig og letlæselig. Og så skal der tages højde for og være sammenhæng til andre eventuelle planer for borgeren.

Vi kvalificerer løbende arbejdet med handleplanen. I efteråret og vinteren 2013 gennemfører vi en audit med fokus på handleplanen. Vi gennemfører også en fælles audit på tværs af afdelingerne i Myndighed med fokus på borgerens oplevelse af sammenhæng.

**Anne Koba:** - Borgerens inddrages mest muligt i indsatsplanen. Det er en selvfølgelighed, at vi skal have borgeren med! Ellers kan vi ligeså godt lade være. Vores borgere har det oftest meget pinefuldt eller kaotisk og kommer til os, fordi de ikke selv kan finde en vej ud af kaos. Ved at have fokus på den værdifulde handleplan kan vi støtte borgeren i at finde en vej, som borgeren ikke selv kan se. Samarbejdet om indsatsplanerne har naturligvis fokus på borgerens ønsker, men det er vigtigt, at vi ikke udelukkende tager ud-

*gangspunkt i dem. Vi har en fagprofessionel forpligtelse til at få øje på ressourcer og behov, som borgeren måske ikke selv ser og oplever - og bringe dem med i indsatsen til borgeren.*



**Flemming Leer Jakobsen, formand for SIND i Vejle, giver input til, hvad vi skal være opmærksom på i BUM-samarbejdet mellem de tre parter for at få det bedste borgerforløb.**

Flemming Leer Jakobsen bekræfter, at det er vigtigt at holde borgeren i hånden i starten, f.eks. ved at personalet hjælper borgerne med at holde styr på aftaler. Samtidig er det vigtigt at holde sig for øje, at mennesker - uanset diagnoser - er forskellige. Det skal personalet være opmærksomme på:

*- Det er vigtigt at finde et leje, som er med til at understøtte den enkelte i stedet for at stresse vedkommende. Det er en svær balancegang og afhængig af, hvor i sygdomsforløbet man møder borgerne, siger han.*

På spørgsmålet om, hvordan vi med fordel kan inddrage og ansvarliggøre den enkelte

borger, så borgerne får den støtte, de har krav på, lyder svaret: Psyko-ekudation!

Udover at lære borgerne at mestre egen sygdom understreger Flemming Leer Jakobsen vigtigheden af at have en bisidder med ved samtaler hos kommunen.

Desuden håber Flemming Leer Jakobsen, at projektet kan være med til at sætte fokus på borgerens ret til at takke nej til hjælp fra kommunen:

*- I SIND Vejle er vi klar over, at borgere med psykiske lidelser har ret til at sige nej til kontakt til det offentlige – vel at mærke hvis vedkommende ikke er til fare for sig selv og andre. Desværre har nogle borgere med psykiske lidelser ingen sygdomserkendelse, og det fører desværre til genindlæggelser for en del – også selv om borgeren har en støttekontaktperson i Vejle Kommune. Vi har ikke umiddelbart en løsning, men håber, at BUM-projektet kan være med til at sætte fokus på denne svære problematik.*



## Slagelse har fået en social værktøjskasse

I begyndelsen af 2012 besluttede Slagelse Kommune at indføre den Sociale Værktøjskasse på handicap- og socialpsykiatriområdet.

Den Sociale Værktøjskasse er et udredningsværktøj, der skaber fuld gennemsigtighed i sammenhængen mellem ydelser og pris. Samtidig tilvejebringer værktøjskassen et fælles sprog, som har styrket samarbejdet og tilliden mellem Myndighed og udfører i udredningen af borgeren.

Jenny Grønsdal og Jonas Haaber i Matchteamet står for selve implementeringen af værktøjskassen. Vi har mødt dem til en snak om projektet.

### **Kan I fortælle lidt om baggrunden?**

- Grundlæggende ønsker alle i vores organisation at styrke samarbejdet mellem borgere, myndighed og medarbejderne. I 2010 var vi gennem et forløb, hvor der blev lavet ydelseskataloger på alle virksomheder. Det styrkede den politiske styring af området, men det var ikke muligt at sammenligne på tværs af virksomhederne pga. forskellige opgørelsesmetoder og forskelligt sprog, fortæller Jonas Haaber.

I maj 2011 besluttede Handicap- og Psykiatriudvalget derfor at implementere en ICF-baseret funktionsudredningsmetode for at få mere gennemsigtighed og sammenhæng mellem ydelser og pris - og til at understøtte et fælles sprog i udredningen af borgerne.

Jenny Grønsdal: - ICF-metoden er et interna-

tionalt anerkendt system, som er meget udbredt i den offentlige sektor – f.eks. i sundhedssektoren og i den kommunale sektor. Metoden vil kunne tilføre CHSM et fælles sprog både internt i organisationen, eksternt på markedet og på tværs af sektorer. Det vil styrke kommunikationen og tilliden mellem fagområdets aktører og interessenter. ICF-metoden vil samtidig gøre det muligt at foretage en tværgående benchmarking af priser, ydelser og leveringer.

#### **Og hvad med processen?**

Jonas Haaber og Jenny Grønsdal er enige om, at processen har været lang:

- Matchteam blev samlet efter sommerferien 2011, hvor vi indgik samarbejdsaftalen med ISU+. Selve projektet blev skudt i gang i efteråret 2012, hvor vi gennemførte en tidsregistrering blandt samtlige ansatte på virksomhederne. I en 14 dages periode registrerede alle medarbejdere dagens gøremål ned til 5-minutters interval. Det gav knap 8.000 skemaer, der skulle tages ind i en database. Det gav meget arbejde, men har også givet os en unik viden om, hvordan vores indsats fordeler sig. Nogle myter blev punkteret, andre blev til fakta, som der så kan arbejdes med.



Opgaven med at tidsregistrere blev mødt med stor skepsis, men efterfølgende er der flere, som har ønsket at gøre det igen.

Efterfølgende er tiden gået med at uddanne i det fælles udredningssystem og opbygge et nyt ressourcestyringssystem.

Det har været vanskeligt at arbejde med et ressourcestyringssystem. Udover at få et ensartet niveau for pleje og omsorg skulle der også arbejdes med de historiske betingede årsager til den nuværende tildeling, og der skulle arbejdes inden for rammerne af rammestyringsaftalen. Sidstnævnte er i høj grad et relevant emne, da Slagelse Kommune sælger 2/3 af sine pladser til andre kommuner.



75 personer fra udførerledet har været på et tre moduls kursus, hvor de respektive elementer er blevet gennemgået. 40 personer fra udførerledet har været på et intensivt fem dages kursus. Derudover har der været et selvstændigt forløb med rådgivergruppen, hvor der udover at arbejde med systemet er blevet diskuteret roller og samarbejde med udfører. Senest er afholdt tre



temadage i den del af den sociale værktøjskasse, der vedrører effektmåling af indsatsen. Der arbejdes altså alle steder i organisationen med redskaberne. Det forventes, at selve ressource-styringselementet får virkning fra 2014.

Det er lang tid, vedgår Jonas og Jenny. Men det er nødvendigt, at der i forbindelse med så stor en ændring også er tid til at gøre det ordentligt.

## Rundt om "Den Sociale Værktøjskasse"

Den Sociale Værktøjskasse bygger på den internationale anerkendte udredningsmetode ICF, der anvendes til at klassificere en persons funktionsevne, funktionsnedsættelse og helbredstilstand.

Værktøjskassen består af 7 elementer:

1. Funktionsudredning
2. Scoringsdiagram
3. Afgørelse
4. § 141 handleplan / bestilling til udfører
5. Pakker
6. Indsatsplan
7. Opfølgning / revisitation

Værktøjskassen udbygger ICF-metoden med effektmåling og ressourcestyring inden for rammerne af en dialogbaseret BUM.

Når værktøjskassen er fuldt implementeret er der skabt en organisatorisk røde tråd i samarbejdet mellem udfører, myndighed og øverste ledelse:

- **Udførerniveauet** kan i højere grad dokumentere effekten af en given pædagogisk indsats og synliggøre sammenhængen mellem leverede ydelser og taksten (ressourcestyring). Endvidere bliver udførerne rustet med et stærkt ledelsesmæssigt styringsredskab til evt. prioritering og omlægning af arbejdsopgaver og arbejds gange.
- **Myndighedsniveauet** opnår viden og indsigt i effekten af den borgerrettede indsats, herunder behovet for iværksættelse af nye eller andre tiltag. Desuden sikres myndighedsniveauet et validt grundlag til at gå i dialog med udfører om sammenhængen mellem ydelser, leveringer og pris.
- **Øverste ledelsesniveau** opnår overblik over fagområdet på et veldokumenteret og kvalitetssikret grundlag. Sammenhængen mellem den øverste ledelses beslutninger om serviceniveau/kvalitetsstandarder, afgørelser i Myndighed og leverede ydelser på udførerniveau bliver tydeliggjort.

