



Til Socialudvalget

Socialforvaltningens bidrag til den samlede evaluering af frisættelsesforsøgene i Københavns Kommune

Det er to år siden frisættelsesforsøgsordningen blev igangsat i Københavns Kommune, og denne orientering er Socialforvaltningens bidrag til den tværgående evaluering for de fire involverede forvaltninger (SOF, SUF, BUF og KFF).

Økonomiforvaltningen har i samarbejde med de deltagende forvaltninger udarbejdet en skabelon for evalueringen, som alle forvaltninger har besvaret. Forvaltningernes besvarelser indgår i den fælles evaluering, som skal behandles af Økonomiudvalget i slutningen af 2015.

I de følgende afsnit gennemgås Socialforvaltningens bidrag til evalueringen med udgangspunkt i den fælles skabelon.

- Hvordan er processen forløbet?

I Socialforvaltningen er fem projekter godkendt som fricenterforsøg. Det er centrene selv, der har ansøgt om at blive fricenter på baggrund af deres egen projektidé. Det er gennemgående for Socialforvaltningens fricenterforsøg, at selve frisættelsen fra regler og procedurekrav ikke er endt med at være det dominerende element. Fricenterforsøgene er snarere kendetegnet ved at udfordre gældende arbejdsmetoder og samarbejdsstrukturer i forvaltningen og udvikle nye metoder. I Socialforvaltningen har frisættelsesforsøgsordningen været en mulighed for at frigive lokale ressourcer og kompetencer og dermed drive forvaltningens udvikling nedefra. Det har medført en stor diversitet projekterne imellem samt et stort lokalt engagement.

- Hvordan løses kerneopgaven anderledes nu end tidligere?

Fricenterforsøgene i Socialforvaltningen arbejder på forskellige vis alle hen imod en mere borgerorienteret løsning af kerneopgaven.

Nogle fricenterforsøg arbejder på at udvikle nye og mere borgerinddragende dokumentationsmetoder, hvor borgeren i højere grad er en aktiv deltager i dokumentationsarbejdet. Andre fricenterforsøg har mere fokus på at ændre arbejdstilrettelæggelsen, hvor medarbejderne i højere grad kan tage

07-10-2015

Sagsnr.
2015-0156466

Dokumentnr.
2015-0156466-2

Sagsbehandler
Emil Mathias Rasmussen

Organisationsudvikling

Bernstorffsgade 17, 3
1592 København V

Telefon
2382 1204

Mobil
2065 1512

E-mail
B94B@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009679536

udgangspunkt i borgerens unikke behov og ønsker i den daglige udførelse af kerneopgaven.

- I hvilket omfang er der opnået øget medarbejder-/brugertilfredshed?

I alle fricentre udtrykker de involverede borgere og medarbejdere, at de er glade for eller ser frem til den nye/ændrede service, og at det har haft positiv indvirkning på blandt andet medarbejdernes arbejdsglæde og faglighed, samt borgernes selvstændighed, deres niveau af indflydelse og oplevelsen af en mere sammenhængende service. Vurderingen af tilfredsheden er foretaget på baggrund af kvalitative interviews med medarbejdere og borgere samt enkelte spørgeskemaundersøgelser.

- Hvad har udfordringerne været på hhv. enheds- og organisatorisk niveau?

En af målsætningerne med tillidsreformen i Socialforvaltningen er at overføre mere af udviklingsansvaret til de lokale enheder. Derfor har rammerne for fricenterforsøgene fra start været tilrettelagt ud fra et ønske om mest mulig lokalt initiativ og ansvar.

Dette har på mange måder været en god proces, men det har også hen af vejen har vist sig, at centrene ofte har svært ved at få skabt rum og ressourcer til udviklingsarbejdet i hverdagen. De udfordringer som flere af fricentrene har mødet undervejs, har givet anledning til overvejelser og initiativer ift., hvordan vi bliver bedre til organisatorisk at arbejde med og understøtte sådanne udviklingsprojekter. Det gælder særligt ift. udvikling af business cases, projektplanlægning og gennemførelse af effektmåling.

Flere af fricentrene har desuden haft udfordringer med at etablere de samarbejdsaftaler – med enheder i Socialforvaltningen og på tværs af forvaltningerne og regionen – der er nødvendige for, at projekterne kan lykkes. Her er der også et behov for, at stabscenteret agerer 'døråbner' og relationsskaber i højere grad.

- Hvad har de positive erfaringer været?

Ved at lade fricentrene vokse i de enkelte enheder og på deres eget initiativ, er der opstået en særlig ejerskabsfølelse og et stort engagement i projektgrupperne.

De deltagende arbejdspladser giver udtryk for, at det at være godkendt som fricenter giver et legitimt rum til at arbejde med forandring i en større skala, som de ikke oplever, har været der tidligere.

Rammesætningen i fricenterforsøgene har samtidig medført, at de fleste projekter har formået at fastholde og skabe engagement og fokus.

- I hvilket omfang er der opnået forenkling af regler?

Forenkling af regler har ikke været et krav for de godkendte fricenterforsøg i Socialforvaltningen. Der er i et vist omfang sket forenkling af en række procedurer og arbejdsgange, som kan være lige så vanskelige at ændre på for de enkelte tilbud som egentlige regler. Det er dog besluttet, at fricenterforsøg, der godkendes fremover, skal have et mere fremtrædende forenklingfokus.

- I hvilket omfang er det lykkedes at skabe nye og innovative måder at løse opgaverne på?

For en del af fricentrene har ordningen medført, at de allerede nu løser opgaverne på en anden og mere effektiv måde end tidligere. For alle fricentrene gælder det dog, at de endnu et stykke vej at gå, inden de kan opnå deres fulde effekt.

Flere af fricentrene er ved at være færdige med at udvikle de prototyper, som de skal afprøve og måle effekten af. Stabscenteret assisterer med effektmåling med udgangspunkt i de fem bundlinjer, som Socialforvaltningen måler innovation på.

Beskrivelse af og status på resultater i de enkelte forsøg

Fricenterforsøget (iPadprojektet) i **Center for Selvstændige Boforner** arbejder i Fase 1 på at udbrede brugen af apps til borgere med psykisk handicap. I opstarten var der fokus på struktur app, hvor det nu er udvidet til andre apps og der er udarbejdet et appkatalog, som er målrettet brugergruppen. Hvor der indtil videre har været fokus på de personer, som har været en del af iPadprojektet, går Center for Selvstændige Boforner nu målrettet i gang med at implementere brugen af apps til alle borgere i centeret. På nuværende tidspunkt er der 17 borgere, der benytter sig af apps dagligt. Dette antal forventes at stige markant i det kommende år. Borgerne udtrykker stor glæde

over at deltage i projektet. I starten af 2016^[1] vil medarbejderne begynde at dokumentere sammen med borgerne i CSC Social ved brug af tablets. Det vil være med særligt fokus på inddragelse og borgernes udviklingsmål. Formålet er, at borgerne opnår øget bevidsthed om og ejerskab for egne udviklingsmål med henblik på at udvikle borgernes selvhjulpethed. Fricenterforsøget har for Center for Selvstændige Boforner medført en parathed overfor nye teknologiske muligheder, som forventes på sigt at frigive ressourcer hos medarbejderne. På den baggrund er der igangsat flere andre projekter, der omhandler brug af ny teknologi.

FriNoVa arbejder på at skabe *én indgang*, der skal gøre det lettere for psykisk sårbare borgere at få den rette hjælp i rette tid. Projektgruppen har erfaret, at den største succes opnås ved at arbejde med *én indgang* på to måder. Dels ved at arbejde med én fysisk indgang, hvor der tilbydes anonym støtte og rådgivning – og dels med facilitering af netværk mellem relevante offentlige og private aktører.

Projektgruppen har haft succes med at etablere stærke samarbejdsrelationer til en række offentlige aktører samt lokale foreninger og organisationer. Projektet har undervejs fokuseret på at have en høj grad af brugerinddragelse.

Der er endnu ikke målt på effekterne af fricenterforsøget, men der udtrykkes stor tilfredshed fra brugere og medarbejdes side med den samskabelsesproces, som har været en del af udviklingen af fricenterforsøget.

Center for Forebyggelse og Rådgivning er ved at udvikle nye måder at dokumentere det socialfaglige arbejde under centrets institutioner, fx aktivitetsbaseret samvær, anonym rådgivning og gruppeforløb.

Fricentret er efter en innovationsproces nu i gang med at udarbejde og teste en prototype af det nye dokumentationskoncept.

Dokumentationskonceptet sætter fokus på virkningsfulde faktorer i de socialfaglige indsatser, og styrker den vidensbaserede socialfaglige praksis blandt medarbejdere og ledere med fokus på institutionens udviklingspotentiale. Værktøjet muliggør en systematisk og løbende dialog blandt ledere om opnåede resultater med udgangspunkt i feedback fra borgerne selv. Ambitionen er at give borgerne en forbedret serviceoplevelse bl.a. ved at inddrage borgerens feedback i udviklingen og optimeringen af centrets indsatser. Fricenterforsøget bidrager i høj grad til tillidsreformens mål om mere meningsfuld

[1] Udskydelsen af opstarten på fase 2, som oprindeligt var hovedprojektet, skyldes at CSC app'en er blevet forsinket.

dokumentation, bl.a. ved at lade medarbejderne lokalt være meget aktive i udviklingen af dokumentationskonceptet og ved at hente data fra borgeren selv.

Fricenterforsøget i **Borgercenter Voksne, Behandlings- og Modtageenhed Vest**, afprøver at myndighedsansvaret forbliver i Behandlingsenheden, ved indstilling til dag- og døgnbehandling. En fast casemanager understøttet af et tværfagligt team følger borgeren igennem hele forløbet. Det medfører, at behandlingsenhedens målgruppe får et mere sammenhængende forløb, hvor fokus er på borgerens behov frem for institutionens behov for organisering. Forsøget viser, at muligheden for at følge borgeren i tværfaglige teams gennem hele forløbet, giver mere kvalificerede indstillinger, der i højere grad sikrer, at borgeren får den rette helhedsorienterede behandling. Samtidig sikres et mere hensigtsmæssigt ressourceforbrug. De positive erfaringer fra borgere og medarbejdere, har givet anledning til, at de sammenhængende og tværfaglige forløb i høj grad er tænkt ind i den større omlægning, som pt. er i gang på misbrugsområdet.

Hjemmeplejecenter Valby/Vesterbro arbejder på at omlægge deres måde at arbejde på, så det tilgodeser borgernes behov bedre. Det forsøger man at gøre ved at arbejde teambaseret og ved at udarbejde og implementere såkaldte ”visitationspakker”, hvor man samler de konkrete ydelser (enten personlige pleje eller praktisk hjælp) i én besøgsblok. Der arbejdes desuden meget med kompetenceudvikling af medarbejderne ift. at være stærke i den nye dialog med borgerne og den nye form for dokumentation, som arbejdet med pakked løsninger kræver. Det har desværre vist sig vanskeligt at implementere ”visitationspakkerne” til personlig pleje i de nuværende systemer, hvilket har forsinket projektet betydeligt. Arbejdet med pakkerne til praktisk hjælp er pt. ved at blive evalueret, men i de indledende borgerinterviews utrykker borgerne stor tilfredshed med den kontinuitet og tryghed, det giver, at have nogle mere faste relationer og en stærkere dialog om, hvordan hjælpen skal udmøntes med en fast kontaktperson.