



Til Socialudvalget

Brugerinddragelse i arbejdet med forandringskompasserne og erfaringer med kompasdialog

Socialudvalget bestilte på mødet d. 4. juni 2014 et svar på, hvorfor der ikke laves forandringskompas med brugerne alle steder, samt en tilbagemelding på resultatet af HovedMEDs drøftelse af arbejdet med Forandringskompasserne. I forlængelse heraf ønsker forvaltningen at dele centrenes foreløbige erfaringer fra dialogen om deres kompasresultater.

Inddragelse af borgeren i arbejdet med forandringskompasserne

Forandringskompasserne er socialforvaltningens redskab til systematisk at følge med i borgernes udvikling, og de udfyldes i forbindelse med diverse planer, såsom handleplaner, opholdsplaner, pædagogiske planer mv., der udarbejdes sammen med borgerne. Forandringskompasserne er udviklet, så de indholdsmæssigt afspejler planernes forskellige fokusområder og derved understøtter medarbejderens dialog med borgeren.

Fordele ved borgerinddragelse

Medarbejdernes brug af forandringskompasset i forbindelse med udarbejdelsen af diverse planer kan være med til at sikre, at medarbejderen, i dialogen med borgeren, kommer hele vejen rundt og ikke kun fokuserer på borgerens umiddelbare udfordringer. Forandringskompasset kan også give anledning til, at medarbejderen og borgeren får øje på nogle områder, hvor borgeren har ressourcer, der kan fremhæves og bringes i spil. Forandringskompasserne kvalificerer udarbejdelsen af planerne ved, at borger og medarbejder går i dialog om, hvor borgeren er på de forskellige områder og hvor borgeren ønsker at bevæge sig hen.

Forandringskompasserne bruges også, når der følges op på diverse planer, og fungerer derved som et evaluerings- og styringsredskab. Borger og medarbejder kan ud fra tidligere vurderinger drøfte, om der er sket den ønskede udvikling ift. de mål og fokusområder, som er beskrevet i planen, eller om der er behov for at tilpasse indsatsen.

Udfordringer ved borgerinddragelse

Der er situationer, hvor borgeren ikke ønsker at blive inddraget eller eksempelvis pga. sin funktionsnedsættelse kun i begrænset omfang kan inddrages i arbejdet med forandringskompasset. I disse tilfælde vil medarbejderne drøfte vurderinger, planer mv. med kollegaer og ledere for at kvalificere arbejdet.

12-12-2014

Sagsnr.
2014-0191896

Dokumentnr.
2014-0191896-5

Sagsbehandler
Nina Maria Hart
Kavanagh

Kontoret for Resultater

Bernstorffsgade 17-21
1577 København V

Telefon
2494 5337

Mobil
2494 5337

E-mail
ZD51@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009683366

Der er ligeledes situationer, hvor det opleves som udfordrende at bruge kompasserne i en dialog med borgerne, eksempelvis hvis borgeren oplever medarbejdernes vurdering, som at få en karakter. Derudover er der eksempler på, at det har været udfordrende at inddrage borgerne i en god dialog om kompasset, hvis borgerens udvikling er gået i stå og/eller borgeren ikke er enig i medarbejderens vurdering af kompasset.

Kontoret for Organisationsudvikling går derfor i dialog med de forskellige områder om behovet for at understøtte medarbejderne i at have gode udviklingssamtaler med borgerne, og hvordan forandringskompasset her kan bringes i spil sammen med medarbejderes øvrige redskaber. Der er afsat midler til formålet i 2015.

Borgerkompasserne

Socialforvaltningen har besluttet, at alle borgere skal have mulighed for at udfylde deres eget kompas – et såkaldt borgerkompas. Dette kompas ligner det, som medarbejderen bruger, men med enkelte tilpasninger der gør, at borgeren kan bruge og forstå det på egen hånd.

Det er op til den enkelte borger, om de vil udfylde det, og det er alene deres vurdering, der registreres i borgerkompasset.

Det er forskelligt, hvor langt de forskellige områder er i relation til at indføre borgerkompasserne, og det er forskelligt i hvor høj grad borgerne benytter sig af muligheden for at vurdere deres eget kompas.

Fordele ved borgerkompasset

Socialforvaltningens erfaringer med brugen af borgerkompasserne kommer primært fra socialpsykiatriområdet. Her præsenteres brugeren for borgerkompasset forud for det første dialogmøde og får derved mulighed for at forberede sig på dialogen inden mødet. Det forventes ikke, at medarbejderen og brugeren bliver enige om, hvordan de enkelte dimensioner vurderes, og netop en sådan uenighed kan give anledning til en snak om, hvorfor man vurderer tingene forskelligt. Ligeledes er det heller ikke sådan, at den enes vurdering er mere rigtig end den andens.

Borgerkompasset kan være med til at vise en retning for arbejdet med borgeren, og være med til at kvalificere samarbejdet om handleplanerne ved at identificere konkrete fokusområder, som fx hjemmevejlederen skal hjælpe borgeren med. Borgerkompasset kan også fungere, som borgerens input til den dokumentation borgerens kontaktperson skal levere til borgerens sagsbehandler.

Udfordringer ved borgerkompasset

Fra alle områder, der har brugt borgerkompasserne er der eksempler på, at der kan være borgere, der pga. deres misbrug, psykiske sygdom eller livssituation er så kaotiske eller er så meget i krise, at de ikke kan eller vil udfylde et borgerkompas. Ligeledes kan der være borgere, der grundet deres funktionsnedsættelse ikke er i stand til at udfylde et borgerkompas. Derudover kan der være sprogproblemer, som vanskeliggør udfyldelsen af et borgerkompas. I disse tilfælde sørger medarbejderne for, på anden vis, at gå i dialog med borgeren om de emner, som kompasset for den specifikke målgruppe omhandler.

Det vigtigste i arbejdet med borgerkompasserne og forandringskompasserne er, at dialogen bliver meningsfuld for borgeren, og at de oplever at blive inddraget på en måde, som passer dem og den situation, de er i.

HovedMEDs drøftelse af forandringskompasserne

HovedMED drøftede arbejdet med forandringskompasserne på mødet d. 19/9 med udgangspunkt i et statusnotat om inddragelsen af borgerne i arbejdet hermed.

Drøftelsen viste et meget varieret billede af erfaringerne med borgerkompasserne og den øvrige inddragelse af borgerne i arbejdet med forandringskompasserne. Drøftelsen viste desuden et behov for at se nærmere på sammenhængen mellem forskellige dokumentationsredskaber og omfanget heraf. HovedMED ønskede på denne baggrund en længere drøftelse af forandringskompasserne i forbindelse med en mere generel drøftelse af dokumentationsmængden. Denne drøftelse vil finde sted på et af de førstkommende møder i 2015.

Dialog i centrene om deres kompasresultater

To gange årligt drøfter forvaltningens centre og tilbud deres samlede kompasresultater. I denne ledelsesdialog omkring forandringskompasserne har flere centre drøftet deres samlede resultater med udgangspunkt i et tema de i forvejen arbejdede med fx sundhed, dagtilbud/aktiviteter i hverdagen og Forandringskompasset som ledelsesredskab.

I relation til temaet sundhed har dialogen på et center ledt til en refleksion over, hvordan man forstår og definere sundhed i forhold til den konkrete målgruppe, herunder hvordan der kan arbejdes med borgernes egen forståelse af sundhed, og hvordan den enkelte borger bedst understøttes i at finde sit sundhedsmæssige udviklingspotentiale. Et andet center blev gennem kompasdialogen opmærksomme på et specifikt tilbuds gode resultater vedrørende arbejdet med borgernes

misbrugsproblematikker, og centreret er på denne baggrund begyndt at udbrede dette tilbuds erfaringer til andre tilbud.

Arbejdet med kompasresultater på center eller tilbudsniveau kan således bidrage til den generelle faglige refleksion i forhold til, hvad der virker i vores arbejde.

Samtidigt viser erfaringerne fra dialogen om samlede kompasresultater også, at områderne endnu ikke er helt i mål med at udvikle formen for denne dialog, men at man mange steder er kommet langt, og det begynder at give mening i praksis.