

17 | 2013

SOCIALIT NYT

Annette Vilhelmsen:
Indsatsen til de mest
udsatte skal styrkes

**Socialtilsynet ruster sig:
De dårlige tilbud skal væk!**

New Social Management:
**Styrker dialogen med
borgerne i Esbjerg**



4 Måling af effekt:
Behovet er større end nogensinde

5 Klar til målbar udvikling:
FKO er nu IT-understøttet

6 Kort NYT

8 BUSINESSCASE:
Sådan sparer du penge på socialbudgettet

9 New Social Management:
Bedre liv gennem målbar udvikling

10 Socialtilsynet ruster sig:
De dårlige tilbud skal væk!

11 Et rejsegilde for fremtiden

12 Marielund:
Klar til dialog om mål og metoder

14 Fælles Indikator-kataloger:
Undgå at opfinde den dybe tallerken

16 Bosted System og mening
– et casestudie

18 Guldregnen:
Jawbone kan sætte fokus på sundhed

20 Halsnæs Kommune:
På vej mod fælles handleplaner

21 Herlev Kommune:
Tager fat på Voksenudredningsmetoden

22 Viden om forbedringsmuligheder

Bagside

Projekt Bosted APP:
Mobil straks-dokumentation og videndeling

Social IT-NYT er magasinet for ledere og beslutningstagere på det sociale område. Magasinet formål er at sætte Social IT på samfundets dagsorden ved at beskrive og informere om initiativer, strømninger og projekter, der understøtter arbejdet med digitalisering af den sociale sektor.

Ansvarshavende redaktør:
Koncerndirektør
Michael Sandal

Redaktion:
Per Roholt

Tekst:
Team Online
Eksterne skribenter

Layout:
Natalie Staebler

Foto:
Fotograferne Mikkel & Thomas
Colourbox
Istock.com

Tryk:
PR Offset Aps

Social IT-NYT udkommer 2 gange om året i et oplag på 3.500 eksemplarer. Eftertryk er tilladt med kildeangivelse.

Team Online A/S
Edisonsvej 2
5000 Odense C
Telefon 66 17 73 13
Fax 66 17 73 18
E-mail info@TeamOnline.dk

www.TeamOnline.dk

Abonnement:
Social IT-NYT er gratis og kan rekvireres ved henvendelse til: bestilling@socialIT-NYT.dk.

ISSN
1902-5661

Dette nummer

I dette nummer kan du læse en del om Projekt Indikator 2.0. For projektet har været et forbilledligt Offentligt-Privat Innovationsprojekt, hvor landets 5. største kommune, Esbjerg, har lagt store kræfter i at få it-understøttet deres arbejde med effektmåling og resultatbaseret styring.

Kommunen har været drevet af et ærligt ønske om at få skabt viden om effekten af den sociale indsats for at sikre den enkelte borger optimale betingelser for at udfolde sig eget liv på egne præmisser. Projektet har vakt stor opmærksomhed. For det er lykkedes. Og mere end det! For ud over at understøtte kommunens behov har vi også haft succes med at udvikle et værktøj, så Voksenudredningsmetodens eget effektmålingsværktøj, Faglige KvalitetsOplysninger nu er digitaliseret. Det betyder, at hele arbejdsgangen fra sagsbehandleren bestiller en ydelse, til tilbuddet leverer ydelsen, og effekten af indsatsen dokumenteres, nu sker i et sammenhængende flow. Konsekvensen af denne teknologiske landvinding er omfattende og markerer et vendepunkt i debatten om det specialiserede socialområde. I stedet for at diskutere, om en indsats hjælper, så kan vi nu se, om en indsats har den ønskede effekt. Og hvis den ønskede effekt udebliver, er der skabt et fælles grundlag for at af-

prøve en anden indsats. Resultatet vil være til gavn for såvel den enkelte borger, der sikres den rigtige hjælp og støtte, og for samfundet, der undgår at bruge tid og penge på de forkerte indsatser og for frontmedarbejderne på det specialiserede socialområde, der får klare mål at arbejde med i praksis.

I dette nummer kan du også læse en række andre artikler, der viser, hvordan initiativerne blomstrer i den specialiserede socialsektor. Der er ingen tvivl om, at mange kommuner og mange offentlige og private tilbud nu for alvor bestræber sig på at få digitaliseret og effektiviseret hverdagens arbejdsgange med ønsket om at knække koden, så det på én gang både bliver muligt at fastholde kvaliteten og at levere de nødvendige sociale ydelser med færre omkostninger.

Jeg håber, at du vil finde bladet interessant!

Med venlig hilsen

Koncerndirektør
Michael Sandal
Team Online



God fornøjelse med læsningen
Koncerndirektør Michael Sandal

Måling af effekt:

Behovet er større end nogensinde

AF MAD S JENSBO, CHEFKONSULENT, KL

Alle taler om behovet for at måle effekten. Nu – mere end nogensinde. Redskaberne er lavet, og erfaringerne er gode. Så hvad venter vi på?

I de sidste måneder er der blevet spyttet milepæle ud, som vil sætte dagsordenen på socialområdet i kommunerne de næste 5-7 år: Regeringens psykiatriudvalg, KL's socialpolitiske udspil "Investér før det sker", regeringens sociale 2020-mål.

Og tonen er enslydende: Der skal løbende ske en opfølgning af indsatserne for den enkelte borger, så dét, der virker, fortsættes og udbredes, mens indsatser med lille eller uden effekt stoppes.

Med andre ord skal fokus rettes mod effekten af arbejdet for den enkelte borger – i praksis om vi opnår de mål, der aftales med borgeren for indsatserne.

At arbejde med effektmåling er i høj grad et lærings- og refleksionsredskab: Hvad virker? Hvorfor når vi ikke målet for Hans Peter? Hvorfor 'flytter' borgeren sig ikke? Dette er blandt andet også erfaringerne i Esbjerg Kommune. Her viser en Rambøll undersøgelse i brug af FKO-redskabet på forskellige dele af socialområdet, at hele 95 % af de adspurgte forventer, at arbejdet med effektmåling vil udvikle den faglige praksis.

Vi har praksiserfaringerne

FKO er initieret af KL og udviklet med udgangspunkt i Voksenundretningsmetoden af et partnerskab bestående af de seks kommuner, Aalborg, Esbjerg, Frederiksberg, Gribskov, Gladsaxe og Randers samt Rambøll. Men metoden kan benyttes af alle kommuner.

Derfor har vi allerede nu praksiserfaringer, der viser, at Faglige KvalitetsOplysninger har en effekt.

Fra pilottesten med 15 borgere i ældrehandicapforvaltningen fremhæver Aalborg Kommune fx følgende resultater:

- Tydelig dokumentation for hvorfor mål er/ikke er nået
- Fælles faglig refleksion i tilbuddet
- Mulighed for at lære af hinanden og gøre

- mere af det der virker (mellem flere udførere)
- Stor tilfredshed med at udfører får et redskab, der understøtter VUM
- Opleves som en styrkelse af samarbejdet og dialogbaseret BUM – fælles sprog
- Skalaen 0-4 er anvendelig og genkendelig fra VUM
- Det er enkelt og alle kan bruge det

FKO har også været afprøvet i Esbjerg Kommune, og socialrådgiver Kenneth Smith er positiv:

- En beskrivelse af en borger kan ofte ende

med at fremstå som farvet og indforstået. Her kan tal hjælpe med at sikre den rette forståelse for, hvordan teksten skal læses – dermed også erstatte alt for lange malende beskrivelser, siger Kenneth Schmidt, Team Rehabilitering.

Vi har brug for mere viden

Men brug af fx FKO-redskabet til måling af effekt, kan ikke stå alene. Vi har også brug for mere systematisk opsam-

Gør vi de rigtige ting? Gør vi tingene rigtigt? Kommunerne skal i højere grad måles på effekten af deres indsatser – frem for om kommunerne leverer et bestemt antal timers støtte til borgeren

– KL's socialpolitiske udspil "Investér før det sker", maj 2013

ling på, hvilke metoder der virker. Her skal forskningsverdenen mere på banen med mere praksisnær forskning på socialområdet.

Redskaberne er lavet, og erfaringerne er gode. Nu må forskerne sige god for de bedste metoder. Vi skal hurtigst muligt have rullet de bedste værktøjer ud, så effektmåling kan blive en del af hverdagen i den sociale sektor.

FAKTABOX

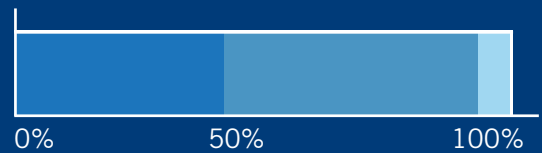
Faglige KvalitetsOplysninger – FKO

Med dokumentationsredskabet FKO kan kommunen dokumentere effekten af sociale indsatser i forhold til børn og voksne, der modtager tilbud på socialområdet.

Tanken med FKO er at måle og dokumentere borgerens udvikling over tid set i forhold til borgernes funktionsevne og de mål, der er opstillet i borgerens individuelle handleplan.

Sagsbehandleren kan ved bestilling vurdere borgerens funktionsevne på en skala fra 0-4, hvor 0 er bedst og samtidig gøre det klart på hvilke områder, man ønsker at udvikle eller evt. fastholde den enkelte borgers færdigheder.

I hvilken grad forventer du, at arbejdet med indikatormodulet giver et positivt udbytte i forhold til muligheden for at anvende dokumentationen i udviklingen af den faglige praksis



I høj grad I nogen grad I mindre grad Slet ikke

Kilde: Oplæg af Rambøll Management på effektkonference, www.teamonline.dk

Klar til målbar udvikling: FKO er nu IT-understøttet

AF PER ROHOLT, TEAM ONLINE

Nu kan landets sagsbehandlere arbejde 100 procent digitalt med Voksenudredningsmetodens effektmålingsværktøj, Faglige Kvalitets-Oplysninger, FKO.

Når sagsbehandleren i kommunens myndighedsafdeling har udredt en borgers behov ved hjælp af Voksenudredningsmetoden eller DUBU, kan hun med få klik udfylde et digitalt FKO-skema med aktuel status og det ønskede resultatmål sammen med bestillingen.

Sagsbehandleren vurderer fx, at borgeren har et problem med at styre sin privatøkonomi, et undertema til temaet Samfundsliv i Voksenudredningsmetoden. Her og nu vurderer sagsbehandleren, at borgeren har et moderat problem svarende til et 2-tal på FKO-skalaen. Det noterer hun derfor i FKO-skemaet, der er knyttet til bestillingen sammen med ønsket om, at tilbuddet skal levere en social indsats, der reducerer borgerens problem til et let problem (1). Begrundelsen er, at borgeren på sigt ønsker

at flytte i egen bolig og derfor skal kunne administrere sin egen økonomi bedre.

Indikatormålinger på tilbud

På tilbuddet er det nu frontpersonalet, der i den konkrete hverdag skal omsætte den overordnede bestilling på indsatsen til et eller flere operationelle delmål med de tilhørende aktiviteter, der samlet set skal hjælpe borgeren med at forbedre sin livssituation. Det kan fx være, at lære borgeren selv at gå i banken eller at huske at få en kvittering med hjem, når han har været i byen for at handle.

Medarbejderne på tilbuddet tilknytter til hvert delmål en indikatormåling, baseret på forventede iagttagelser, der indikerer, hvordan den pædagogiske indsats virker i forhold til forventningerne.

En indikatormåling kan til hver en tid vises, som en kombination af en grafisk fremstilling med tilhørende dagsbogsnotater på de enkelte registreringer for en ønsket periode.



De enkelte indikatormålinger anvendes til de løbende statusopsamlinger, justering af indsatsen og faglig sparing mellem medarbejdere, samt som en del af den samlede dokumentation ved afleveringen af målopfyldelsen til bestilleren, myndigheden.

De enkelte målopfyldelser fra de tilbud, som kommunen benytter, kan samles i myndighedsafdelingen og struktureres fx i forhold til indsatsste-

maer og leverandører for en samlet vurdering og som grundlag for videre strategier og beslutninger hos de ansvarlige offentlige ledere.

Integrationen mellem FKO og Indikator-modulet i Bosted System, der anvendes af 28.000 medarbejdere i den sociale sektor, er et af resultaterne af OPI-projektet, Indikator 2.0.

FKO-Skalaen

- Læs mere om Ålborg Kommunes afprøvning af FKO på <http://kortlink.dk/kl/cz8f>
- Se interview med socialrådgiver Kenneth Schmidt på <http://kortlink.dk/youtube/cz8g>

0 Intet problem 1 Let problem 2 Moderat problem 3 Svært problem 4 Fuldstændigt problem



Regeringens 2020-mål

Regeringen har opstillet ni konkrete mål for, hvordan udviklingen for de mest udsatte mennesker skal være i 2020. Målsætningerne frem mod 2020 er:

- Mindst 50 procent af udsatte børn og unge har som 25-årige en ungdomsuddannelse
- De udsatte børns faglige niveau i læsning og matematik skal forbedres
- Andelen af 15-17-årige udsatte unge, der begår kriminalitet og får en fældende strafferetlig afgørelse, skal falde med mindst 25 procent. Det svarer til en andel på højst ni procent.
- Andelen af anbringelser, der bryder sammen, skal falde med mindst 30 procent. Det svarer til, at andelen af sammenbrud højst må udgøre fire procent.
- Antallet af hjemløse i Danmark reduceres med mindst 25 procent. Det svarer til et niveau på højst 4000 personer.
- Andelen af borgere, der vender tilbage til et herberg eller et forsorgshjem inden for det første år efter udskrivning til egen bolig, må højst udgøre 20 procent.
- Andelen af kvinder på kvindekrisecentre, der har behov for mere end ét ophold, reduceres med mindst 30 procent. Det svarer til en andel på højst 25 procent.
- Andelen af borgere, som afslutter et behandlingsforløb for stofmisbrug som stoffri eller med reduktion i misbruget, øges til mindst 50 procent.
- Antallet af narkorelaterede dødsfald skal reduceres og fastholdes på et niveau på højst 200 personer. Det svarer til en reduktion på mindst 30 procent.

Det er første gang, at en regering fremlægger et samlet sæt mål for de mest udsatte grupper i samfundet.

Nyt debatoplæg om digital velfærd



Regeringen, KL og Danske Regioner har offentliggjort et debatoplæg om digital velfærd, som skal give input til en samlet strategi for digital velfærd på sundheds-, social-, og undervisningsområdet. Den offentlige sektor har de seneste år satset på velfærdsteknologi og gjort sig erfaringer, der betyder, at it og ny teknologi nu kan udnyttes mere intensivt til at modernisere og effektivisere den offentlige service.

– I en tid med stadig flere ældre og snævre økonomisk rammer, er det mere vigtigt end nogensinde før, at vi bruger vores fælles ressourcer klogt. Derfor skal vi tage tyren ved hornene og have modet til at udnytte de nye teknologier fuldt ud. Berøringsangst er ikke en mulighed, hvis vi vil sikre, at vi i de kommende år har råd til gode skoler til vores børn, pleje og omsorg af de ældre og de bedste behandlinger, når vi bliver syge. Den diskussion glæder jeg mig til at tage med danskerne, siger finansminister Bjarne Corydon.

» Læs mere om den digitale strategi på <http://kortlink.dk/kl/cz89>

Design og evaluering af velfærdsteknologi

Innovationsnetværket InfiNIT afholder den 21. november en national konference i Ålborg om design og evaluering af velfærdsteknologiske IT-løsninger.

Konferencen sætter fokus på brugerinvolvering, brugbarhed og udviklingsprocesser inden for velfærdsteknologiske IT-løsninger.

Private og offentlige virksomheder præsenterer cases og peger på muligheder og barrierer, når der skal udvikles brugervenlige løsninger, samtidig med at der hentes rationaliseringsgevinster.

» Læs mere på <http://kortlink.dk/infinit/cz7v>





Digital velfærd

Digitaliseringsstyrelsen har udarbejdet en kort film om digital velfærd med eksempler på digitale løsninger på sundheds-, social- og undervisningsområdet.

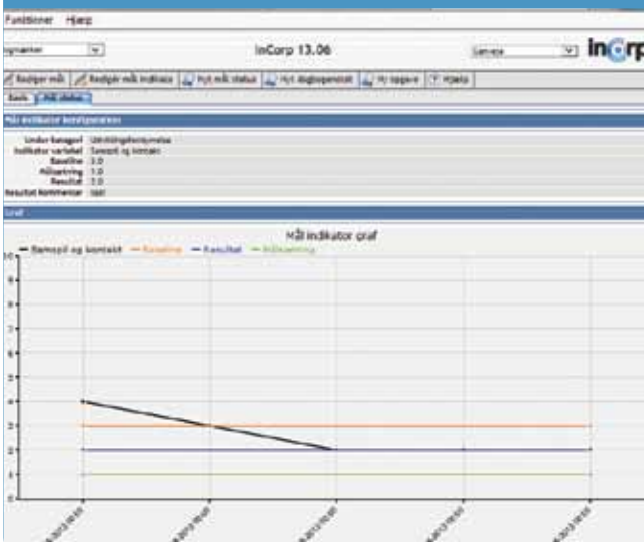
» Se videoen på <http://kortlink.dk/digst/cz84>



INDIKATOR 2.0 PRÆSENTATIONSMØDER

Alle skal i gang med effektmåling, og interessen for Indikator 2.0, der er udviklet af Esbjerg Kommune og Team Online, er stor. Derfor holder Team Online i november to orienteringsmøder om Indikator 2.0 i henholdsvis Slagelse den 14. november hos Autisme Center Vestsjælland og den 19. november hos Center for Hjerneskadede i Kolding.

– Vi oplever rigtig mange tilbud, som skal i gang nu, og på møderne vil vi meget konkret fortælle, hvad Indikator 2.0 kan, hvad det koster, og hvordan man kommer i gang med effektmåling, siger salgs- og marketingchef, Mikkel Christoffersen, Team Online.



Slut med socialt udsatte sofavælgere

Socialt udsatte borgere bruger ikke deres stemme, når der er valg. Ved sidste kommunalvalg var det kun 32 % af landets kontant-hjælpsmodtagere, der satte kryds i stemmeboksene. Det vil det partiafhængige initiativ, Stemmer på Kanten, lave om på og sætser med en stor kampagne på at få socialt udsatte til stemmeurnerne, når kommunalvalget løber af stablen den 19. november 2013. Bag initiativet står den tidligere formand for Børnerådet, Lisbeth Zornig Andersen.

» Se kampagnens hjemmeside <http://stemmerpaakanten.dk/>



NemID til mobile platforme

Digitaliseringsstyrelsen er klar til at indgå en aftale med Nets DanID om at udvikle NemID til mobile platforme, og danskerne er dermed et stort skridt nærmere at kunne kommunikere med det offentlige på farten. Når det nye NemID-log-in er lanceret, vil alle borgere kunne logge på med NemID fra de mobile platforme og tilgå alle funktioner i netbank eller en af de offentlige eller private selvbetjeningsløsninger, som er tilpasset smartphones og tablets, og som tilbyder log-in med NemID.

BUSINESSCASE: Sådan sparer du penge på socialbudgettet

AF PER ROHOLT, TEAM ONLINE



Det samlede udbytte af Indikatormodulet og arbejdet med systematisk resultatdokumentation for henholdsvis borgerne, medarbejderne og ledelsen i Esbjerg Kommune, betyder ifølge medarbejderne og ledelsen, at den kommunale organisation på langt sigt vil kunne tilbyde en styrket indsats over for borgerne.

Det konkluderer Rambøll Management i evalueringsrapporten, "Analyse: Team Onlines Indikatormodul."

Flere steder at hente pengene

– De ledere og medarbejdere Rambøll har interviewet ser også nogle muligheder for, at kommunen på længere sigt kan høste nogle økonomiske gevinster ved at arbejde med systematisk effektmåling, forklarer konsulent Ian Kirkedal Nielsen, Rambøll Management Consulting.

I rapporten peger kommunens ledere og medarbejdere blandt andet på:

- At der med en systematisk dokumentation af borgernes udvikling skabes et grundlag for at vurdere, om nogle borgere måske kan klare sig med et mindre indgribende tilbud, som stadig møder deres støttebehov
- At en mere udviklingsorienteret indsats til borgerne på sigt kan forventes at reducere borgernes støttebehov, så varigheden af indsatsen måske kan reduceres
- At mere systematisk ledelsesinformation kan understøtte ledelsen i at træffe mere oplyste beslutninger om fx allokering af ressourcer, hvilket forventes at kunne føre til en fokuseret udvikling af tilbudsviften samt prioritering af de indsatser, der på den mest omkostnings-effektive måde skaber de bedste resultater for borgerne

· At løbende resultatdokumentation kan bidrage til en effektiv og koordineret indsats til borgerne på tværs af myndighed og leverandør.

Samlet set vurderer lederne og medarbejderne altså, at arbejdet med indikatormodulet og resultat-dokumentationen kan realisere en række økonomiske besparelser i kommunen på længere sigt.

Besparelser koster investeringer

Analysen viser naturligvis også, at der er nogle umiddelbare omkostninger forbundet med implementeringen af Indikatormodulet. På baggrund af vurderinger fra medarbejdere hos Team Online og de interviewede ledere og medarbejdere i Esbjerg Kommune viser den opgørelse, Rambøll har udarbejdet, at de samlede omkostninger for en kommune, hvor det antages, at knap 100 medarbejdere skal arbejde med indikatormodulet, beløber sig til rundt regnet kr. 850.000. Dette er omkostninger, der alene relaterer sig til implementeringen af indikatormodulet, herunder træning og uddannelse af medarbejdere. I den proces, der pågår med at udvikle og forankre arbejdet med resultatdokumentation og sikre styring på baggrund heraf, er det ledernes og medarbejdernes erfaringer, at der er en række øvrige omkostninger

– Umiddelbart kan det lyde som mange penge, hvilket det naturligvis også er, i hvert fald for en almindelig husholdning. Men for en kommune som Esbjerg Kommune kræver det imidlertid blot, at det

ved hjælp af effektmåling og opfølgning lykkes at flytte 1-2 borgere fra døgntilbud til bolig i egen bolig at tjene pengene hjem igen – samtidig med, at borgeren får et bedre liv, siger projektleder Michael Henriksen, Team Online, der står bag arbejdet med at udvikle det nye samlede effektmålingsværktøj.

Såfremt et bostøttetilbud kan indfri borgerens behov for støtte og erstatte fx et midlertidigt botilbud i egen kommune, vil kommunen kunne spare ca. 200.000 kroner. Ved at tilbyde borgeren bostøtte, eller hvis en borger i højere grad vurderes egnet til et midlertidigt botilbud efter § 107 i serviceloven frem for et længerevarende botilbud (SEL § 108), vil kommunen kunne realisere en besparelse på knap 400.000 kroner.

– Endelig vil prisen for at implementere effektmåling og resultatbaseret styring jo afhænge meget af den enkelte kommunes modenhedsgrad og ambitionsniveau, mener Michael Henriksen, Team Online.

Vil du vide mere?

Er du interesseret i at få en kopi af i evalueringsrapporten, "Analyse: Team Onlines Indikatormodul?" Så send en mail til marketing-konsulent Lasse Hjørtbjerg Mikkelsen på LM@TeamOnline.dk



NEW SOCIAL MANAGEMENT:

Bedre liv gennem målbar udvikling

AF PER ROHOLT, TEAM ONLINE



New Social Management

- matcher behov med den rette støtte
 - finder indsatser med effekt
 - skaber overblik til handling
 - udvikler faglighed og kvalitet
- Et bedre liv gennem målbar udvikling

– I Esbjerg Kommune vil vi i de kommende år se en udvikling med en styrket dialog mellem medarbejdere og borgerne. Med udgangspunkt i effektmåling og resultatbaseret styring vil både borger og medarbejder få en bedre information om borgerens udvikling. Udviklingen dokumenteres i Indikator 2.0 på en måde, så resultatet af indsatsen bliver synligt og konkret. Når anvendelsen af værktøjet er fuldt implementeret, vil borgeren kunne se sammenhængen mellem sin udvikling og indsatserne og dermed også sin egen indsats.

Sådan siger Social & Tilbudschef Britta Martinsen, Esbjerg Kommune, der er i fuld gang med at føre sit koncept for New Social Management ud i livet.

Indikator 2.0

Løsningen er resultatet af et Offentligt-Privat Innovationsprojekt, Indikator 2.0, hvor formålet har været at it-understøtte en moderne kommunes behov for effektmåling og resultatbaseret styring.

– Sammen har vi skabt en digitaliseret platform for et skift i dansk socialpolitik i retning af det, vi kalder New Social Management, hvor det med udgangspunkt i en faglig kvalificeret

indsats og systematisk effektmåling er muligt at justere de sociale indsatser, så vi hele tiden har borgerens liv i centrum uden at miste overblik over betydningen af de pædagogiske metodevalg og økonomien, siger projektleder Michael Henriksen, Team Online, der har stået i spidsen for samarbejdet med Esbjerg Kommune.

Viden til handling

Ved hjælp af effektmålingsværktøjet er det muligt for medarbejderne at registrere, hvordan indsatsen virker for borgeren - og dermed at skabe viden til handling, så man hurtigt kan gribe ind og justere indsatsen, hvis det er nødvendigt.

– Hverken borgeren eller medarbejderen har jo glæde af en pædagogisk indsats uden effekt. Tværtimod er det med til at hæve livskvaliteten for borgeren og arbejdsglæde for medarbejderen, når man kan se, at udviklingen går den rigtige vej, siger Michael Henriksen.

Vision for socialområdet

Samlet set er løsningen derfor en vigtig forudsætning for, at Esbjerg Kommune kan realisere sit ønske om at fastholde kvaliteten i indsatsen og sikre, at resurserne bruges, hvor de giver størst nytte:

– I forhold til medarbejderne tror jeg, at værktøjet vil medvirke til at skabe læring for medarbejderne. De vil kunne se, hvilke indsatser der virker og hvilke der ikke virker – både for den enkelte borger og mere generelt, siger Britta Martinsen, der også peger på, at den bedre information om effekterne af kommunens indsatser også vil skabe vigtig læring for ledelsen:

– Det er vigtigt, at vi gør mere af det, der virker og har en god effekt for borgeren. Det giver mening, at vi bruger vores ressourcer så hensigtsmæssigt som muligt både af hensyn til borgeren og af hensyn til økonomien.

Kort om samarbejdet

Projektet Indikator 2.0 er finansieret af Team Online med støtte fra Syddansk Vækstforums Pulje til kommercialisering af offentlig-privat innovation og Den Europæiske Fond for Regionaludvikling. Projektet har været et tæt samarbejde med Esbjerg Kommunes Voksenhandicapafdeling, Social & Tilbud og Børn- og ungeafdeling, Børn & Kultur.

» Se i øvrigt interview med Britta Martinsen: <http://kortlink.dk/youtube/cz8k>

Annette Vilhelmsen:

Vi skal have udbredt effektmåling

– Jeg er som social- børne- og integrationsminister meget optaget af at få udbredt brugen af effektmåling på det sociale område. Målet er at styrke den hjælp og indsats, som vi giver til de mest udsatte borgere.

Sådan siger social- børne og integrationsminister Annette Vilhelmsen, der er positiv over for resultatet af projekt Indikator 2.0:

– Det er et flot og ambitiøst projekt, som I har været en del af, og I har gjort jer en række meget vigtige erfaringer. Dem håber jeg, at I vil dele med andre kommuner og medarbejdere, så de kommer flere borgere til gode, siger Annette Vilhelmsen og tilføjer:

– Det er et projekt, hvor I har været med til at afprøve nye veje til at styrke den indsats, som nogen

af samfundets mest udsatte borgere får, et projekt, hvor I har vist, hvordan man på en meget bedre måde kan udrede, hvilke behov borgeren har for støtte, styrke dialogen mellem myndighedsrådgiveren og de medarbejdere, der arbejder med borgerne i deres hjem, og sikrer, at der systematisk følges op på indsatsen. Kort sagt, så har I været med til at udvikle et system, hvor den enkelte borger bliver sat i centrum for indsatsen, siger social – børne- og integrationsminister Annette Vilhelmsen.

» Se Anne Vilhelmsens videohilsen til medarbejderne i Esbjerg Kommune <http://kortlink.dk/youtu/cz8m>





» Kristina Vang Jensen

Socialtilsynet rustet sig: De dårlige tilbud skal væk!

AF PER ROHOLT, TEAM ONLINE

Når det nye Socialtilsyn fra 1. januar 2014 rykker i felten, sker det med nye skarpslebne sværd, hævet over hovedet til kamp for den gode kvalitet.

– Hele Christiansborg, ja, alle partierne i Folketinget, står bag beslutningen om, at vi skal have et meget bedre Socialtilsyn. Målet er, at vi skal væk fra tilbud med dårlig kvalitet og tilfældige sociale indsatser til sociale indsatser baseret på systematisk inddragelse af viden med borgeren i fokus, siger Kristina Vang Jensen, der er projektleder og souschef i det kommende Socialtilsyn Hovedstaden.

Fælles holdning

Tilsynet med base i Frederiksberg Kommune får 70 medarbejdere og skal føre tilsyn med ca. 656 sociale tilbud og mindst 1.300 plejefamilier. På tværs af landet har de fem nye Socialtilsyn desuden afstemt holdninger og tilgangen til tilsynsarbejdet, så landets sociale tilbud vil møde den samme slags tilsyn, uanset hvor man befinder sig rent geografisk. Det betyder fx også, at de nye socialtilsyn har indkøbt fælles it-system og uddanner deres medarbejdere sammen, så regler og indikatorer for god kvalitet bliver fortolket ens.

Kvalitetsmodellen

Udgangspunktet for det nye tilsyn er bekendtgørelsens kvalitetsmodel med syv kvalitetstemaer og tilhørende underkriterier.

– Alt i alt er der defineret 60 indikatorer, som vi vil måle og evaluere alle tilbud på. De

60 indikatorer er udtryk for, hvad vi forbinder med god kvalitet. Vi vil rent faktisk rigtig gerne have at tilbuddene har eller gør det, som vi måler på. Derfor skal alle tilbud redegøre for deres indsats på alle kriterier. Ingen vil kunne smyge sig uden om med henvisning til, at det ikke lige er relevant for deres tilbud, forklarer Kristina Vang Jensen.

Uddannelse og beskæftigelse

Det gælder således også kravet om, at alle tilbud skal redegøre for, hvordan deres indsats er med til at guide, motivere og støtte borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.

– Dermed også sagt, at det fremover er slut med søjlesyn. Alle tilbud skal være med til at se hele vejen rundt om den enkelte borger. Alle tilbud skal være med til at fremme livskvaliteten og skabe en meningsfuld tilværelse for den enkelte borger, forklarer Kristina Vang Jensen:

– På samme vis vil det fremover heller ikke være tilstrækkeligt at de fysiske rammer er gode, hvis de ikke er gavnlige for borgerne. Vi vil nemlig måle på, hvad der er bedst for borgeren, og så vil det ikke være nok at henholde sig til, at man gør sit bedste inden for de givne rammer. Så må tilbuddet indrette sig anderledes, så det tjener borgerens interesser, siger Kristina Vang Jensen, som dog lover, at selv om alle tilbud skal godkendes efter de nye regler, vil der ikke blive tale om masselukninger af sociale tilbud fra 1. januar.

– Vi skal løfte den samlede kvalitet af indsatsen over for borgerne, men det skal naturligvis ske i dialog, hvor tilbuddene vil få stor mulighed for selv at være med til at formulere, hvad de opfatter som god kvalitet. Mindst én gang om året vil vi komme på anmeldt besøg og på uanmeldt besøg mindst hvert andet år. Hvis et tilbud er sat under skærpet tilsyn, kan vi dog komme noget mere, forklarer Kristina Vang Jensen.

Risikobaseret tilsyn

Tilbud kan fx få hyppigere besøg, hvis en række såkaldte risikoindeksorer placerer tilbuddet på listen over tilbud med behov for intensiveret tilsyn. Det er fx tilbud, der lige er startet, tilbud uden ekstern supervision uprøvede/udokumenterede faglige tilgange usædvanligt høje eller lave takster.

En særlig whistleblowerordning kan også føre til skærpet tilsyn. I Socialtilsyn Hovedstaden forventer man således, at 80 % af de anonyme henvendelser om et tilbud, kan føre til ekstraordinære tilsyn.

– Og lige som ved de ordinære tilbud skal vi ind ad alle døre på alle matrikler. Vi vil være godt forberedt og forventer, at de enkelte tilbud kan dokumentere, hvordan de sætter mål for borgerne, og hvad effekten er af deres indsats. Det vil fx være på baggrund af stikprøver af de enkelte borgers handleplaner. Hvis der står, at man skal forsøge at gøre Peter mere selvhjulpent og mobil, vil vi vide, hvordan man arbejder for at nå det mål, siger Kristina Vang Jensen, Socialtilsyn Hovedstaden.

» Læs mere om Socialtilsyn Hovedstaden på <http://kortlink.dk/frederiksberg/cz8p>

De syv kvalitetstemaer

Kvalitetsmodellen kommer til at gælde for alle tilbud, der er omfattet af tilsynsreformen for at sikre ensartethed i kvalitetskrav og gennemskuelighed samt sammenlignelighed i tilsynets arbejde.

» Følg selv med på socialstyrelsen.dk/socialtilsyn





» Jørgen Knage, Susan Møller & Helle Knage

Et rejsegilde for fremtiden

AF PER ROHOLT, TEAM ONLINE

Humøret er højt på Knagegården i Fangel uden for Odense, hvor byens borgmester, Anker Boye, på en klar solskinsdag i september er mødt frem som hovedtaler til rejsegilde.

– Beboerne har brug for tidssvarende rammer, og det glæder mig på Knagegårdens vegne, at I har fulgt med udviklingen, siger borgmesteren med henvisning til det topmoderne byggeri af 13 to-værelses lejligheder med eget bad. Og så er der naturligvis også ros til håndværkerne – ”for et rejsegilde er jo først og fremmest håndværkernes fest”, som borgmesteren påpeger, inden den står på hurra-råb, pølser og en håndbajer på gårdspladsen.

For forstander Susan Møller er nybyggeriet en årelang drøm, der går i opfyldelse, og hun lægger ikke skjul på, at netop Tilsynsreformen og kravene fra det kommende Socialtilsyn er med til at understrege vigtigheden af at sikre tidssvarende fysiske rammer for stedets beboere og brugere.

– Socialreformen har da skærpet kravene til

landets tilbud. Og det er en god ting. Blot er vi lidt ærgerlige over, at der er lagt op til færre årlige tilsyn, fordi vi også ser et Socialtilsyn som en måde at bevise vores egen kvalitet på, siger forstander Susan Møller.

Susan er 2. generations leder af botilbuddet, der blev etableret for 23 år siden af hendes forældre, Helle og Jørgen Knage, der inden da havde været professionel plejefamilie siden 1985.

I dag er Helle og Jørgen Knage for længst gået på pension, men Helle Knage er sikker på, at Knagegården vil bestå også efter indførelsen af det nye Socialtilsyn, fordi det er lykkedes at bevare det ”familære” miljø og det personlige ansvar i den sociale indsats. Så spiller akkreditering og et hav af nye godkendelseskriterier ifølge Helle en mindre rolle:

– De får alligevel ikke fat i djævlene på den måde. Den bedste garanti for et godt socialt tilbud er fortsat en høj grad af faglighed og ildsjæle, der formår at skabe et hjemligt miljø,

mener Helle Knage, som dog er meget stolt over, at det er lykkedes datteren at videreføre stedets oprindelige ånd af nærvær og omsorg, – trods nye tider og nye krav.

Knagegården er et privat botilbud for voksne psykisk udviklingshæmmede med nedsat funktionsevne og sent udviklede, som har behov for et botilbud efter servicelovens § 107 og § 108 med døgndækning og eget samværs- og aktivitetstilbud efter servicelovens § 104. Nybyggeriet på Knagegården står færdig i 2014.

» Læs mere om Knagegården på www.knagegaarden.dk



» Anker Boye og Susan Møller



Marielund: Klar til dialog om mål og metoder



AF PER ROHOLT, TEAM ONLINE

I Kolding Kommune arbejder sagsbehandlerne nu med Voksenudredningsmetoden, og det har fået centerleder Bjarne Nykjær Nielsen på Marielund til at tage initiativ til et tættere samarbejde mellem forvaltning og tilbud:

– Vi har rakt hånden ud til forvaltningen, for vi er af den opfattelse, at en klar og tydelig bestilling gør det lettere for os at arbejde målrettet. En klar bestilling er jo hele grundlaget for vores opsætning af mål og delmål for den enkelte borger. Men samtidig er det en forudsætning for succes, at vi er enige om, hvordan man skelner mellem mål og metode, mener Bjarne Nykjær Nielsen.

– Sagsbehandlerne skal naturligvis definere, hvad de gerne vil have, at vi skal gøre sammen med borgerne, men vi vil gerne have lov til at definere metoden. For vores erfaring er, at der desværre ikke er én metode, som kan bruges til alle borgere, mener Bjarne Nykjær Nielsen.

Voksne sindslidende

Marielund i Kolding Kommune er kommunens

Center for Socialpsykiatri. Tilbuddet har tre bo-afdelinger med plads til 28 beboere og to akutværelser, støttecenter samt beskyttet beskæftigelse.

– Beboerne på Marielund er alle voksne sindslidende over 25 år med en eller flere sindslidelser. De er her for at arbejde med sig selv, for at genfinde eller oparbejde resurser til at mestre eget liv, forklarer centerleder Bjarne Nykjær Nielsen.

– Medicin er en væsentlig del af vores behandlingstilbud og fylder meget i hverdagen, hvor de fleste får mere end et præparat, forklarer Bjarne Nykjær Nielsen.

Alternative behandlingsformer

Men tilbuddet anvender en lang række forskellige metoder for at skabe den ønskede ændring i beboerens liv. Det er blandt andet musikterapi, NADA-akupunktur og den kognitive metode.

– NADA kan fx meget hurtigt have en positiv effekt på den ene borger, men ikke på den an-

den. Derfor er det vigtigt for os, at vi sammen med sagsbehandlerne får defineret, hvad der er mål og metode, så vi kan vælge de værktøjer, som løser de konkrete opgaver bedst. Til gengæld er vi meget interesseret i at få klare mål for vores indsats. For vores opgave bliver jo lettere, når vi fra starten er enige om, hvad der er mål, og hvad der er metode, og ikke mindst hvad vi derfor skal dokumentere, så vi undgår at dokumentere for meget eller på det forkerte, siger centerleder Bjarne Nykjær Nielsen, der sammen med de øvrige medarbejdere i en årerække har brugt Bosted System til dokumentation og videndeling af den daglige indsats.

Derfor ser Bjarne frem til de nye tider, hvor dialogen mellem forvaltning som bestiller og Marielund som udfører bliver styrket gennem klare mål og bestillinger, når den enkelte borger udredes med Voksenudredningsmetoden.

– Vi skal blot som tilbud have mulighed for og blive ved med at lede efter metoder, som vi tror på virker og evaluere effekten. For vores erfaring er, at man ikke bare kan tage en metode og bruge på alle. Mennesker er forskellige og den indsats, som virker på det ene menneske, har ingen effekt på det andet, mener centerleder Bjarne Nykjær Nielsen.

» Læs mere om Marielund på kortlink.dk/kolding/cz8b

Voksenudredningsmetoden

Voksenudredningsmetoden er et af de vigtigste værktøjer til at sikre en ensartet sagsbehandling og opfølgning på indsatsen for voksne handicappede i den specialiserede socialsektor.

Voksenudredningsmetoden er et bidrag til en mere sammenhængende og helhedsorienteret indsats for voksne borgere på handicap- og udsatteområdet. Målet er at sætte borgeren i centrum bl.a. gennem mere systematik og ensartethed i bestillingen af sociale tilbud og lettere kommunikation mellem myndighed og udfører.

Voksenudredningsmetoden er udviklet i samarbejde med sagsbehandlere og ledere fra 9 pilotkommuner, 12 netværksskommuner, forskningsekspertter og sociale tilbud. Samarbejdet har bidraget til, at metoden bygger på aktuelt bedste viden på området og samtidig er brugbar og anvendelig for praksisfeltet.

Team Online understøtter Voksenudredningsmetoden digitalt med myndighedssystemet inCorp Portal, der anvendes af 17 kommuner.

Hvad er ...

Musikterapi

Musikterapi er en videnskabeligt funderet behandlingsform. Den bygger på musikkens evne til at skabe kontakt og kommunikation med det formål at imødekomme følelsesmæssige, mentale, sociale, fysiske og kognitive behov. Musikken kan bruges på mange måder. Det kan f. eks. være improvisation, musiklytning, brug af komponeret musik, sangskrivning, sammenspil, stemmetræning, bevægelse og sang.

NADA akupunktur

NADA, National Acupuncture Detoxification Association, blev udviklet i begyndelsen af 1970'erne af den amerikanske psykiater Michael Smidt.

NADA-akupunktur har vist sig virksom ved angst, søvnløshed, fysisk og psykisk uro, anspændthed, irriterabilitet, depressionslignende tilstande, abstinenser og stoftrang mm. Metoden kan benyttes ved behov her og nu samt til langtidsbehandling.



Den kognitive metode

Udgangspunktet for den kognitive arbejds metode er en cyklus, hvor vores tænkning påvirker vore følelser, der påvirker vore handlinger, der igen påvirker tænkningen. Metoden kan anvendes sideløbende med andre behandlingsmetoder herunder medicinsk behandling. Arbejds metoden bygger dels på systematiske samtaler og på forskellige metoder til egen registrering ved hjælp af forskellige skemaer.



Fælles Indikatorkataloger:

Undgå at opfinde den dybe tallerken

AF PER ROHOLT, TEAM ONLINE

Når man skal i gang med at effekt måle, er det helt afgørende at få udviklet et fælles indikator-katalog, så både myndighed og udfører er enige om, hvad der måles på og hvordan.

De fælles kataloger gør det nemlig muligt for alle relevante medarbejdere at arbejde ud fra den samme struktur og forståelse af indsatsens betydning for borgeren.

Takket være Projekt Indikator 2.0 er det nu muligt at lade sig inspirere af Esbjerg Kom-

mune, når indikatorkatalogerne skal defineres.

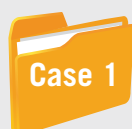
– Det har i praksis vist sig at være en stor hjælp for mange kommuner og enkelt tilbud, fordi de slipper for at starte helt forfra, når de skal udvikle deres eget indikatorkatalog, siger projektleder Michael Henriksen, Team Online.

I Esbjerg Kommune bygger Indikatorkatalogerne i Social & Tilbud på voksenudredningsmetodens struktur, der er integreret i kommunens myndighedssystem, inCorp Portal. Den

fælles struktur i udredningen af en borger, som fx VUM eller DUBU tilbyder, er afgørende for, at man kan generere de objektive data, der i sidste ende dokumenterer, hvilke indsatser der virker - og omkostningerne til disse.

Begrebsafklaring

Her er to cases, der viser, hvordan det fælles indikatorkatalog danner rammen om indsatsen.



Voksen/handicap

En voksen udviklingshæmmet borger giver udtryk for, at han er ensom og gerne vil have nogle faste venner.

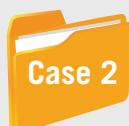
Med udgangspunkt i et VUM-baseret Indikatorkatalog indkredses indsatsen til følgende:

Socialt liv	Samspil og kontakt	Interaktion	Evnen til at indgå,	Udvikle og fastholde	Sociale relationer,	Fællesskaber og netværk.
-------------	--------------------	-------------	---------------------	----------------------	---------------------	--------------------------

Borgeren og medarbejderne aftaler en række aktiviteter, der skal hjælpe og støtte borgeren i at indgå i og fastholde venskaber.

En af dem kunne være:

Indikator	Indikatorvariabel	Værdisæt
Indgå venskaber i Fælleshuset	I hvor høj grad er det lykket at skabe kontakt til andre i Fælleshuset	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kontakter selv andre i fælleshuset 2. Besvarer kontakt fra andre hensigtsmæssigt 3. Besvare kontakt fra andre uhensigtsmæssigt 4. Afviser kontakt fra andre 5. Bliver ikke kontaktet eller undgår kontakt



Børn og Unge

En ung borger ønsker at flytte fra Ungdomspension til egen bolig inde i byen. Sagsbehandleren bestiller en indsats, der sikre at den unge borger har de nødvendige kompetencer til at flytte i egen bolig.

Med udgangspunkt i et DUBU (ICS)-baseret Indikatorkatalog indkredses indsatsen til følgende:

Udviklingsmæssige behov	Udvikling og adfærd	Selvstændighed	Selvstændighed i hverdagen
-------------------------	---------------------	----------------	----------------------------

Den unge og medarbejderne på pensionen opstiller sammen en række aktiviteter, der skal vise, hvornår den unge er klar til at flytte i egen bolig.

En af dem kunne være:

Indikator	Indikatorvariabel	Værdisæt
Står selv op om morgenen	I hvor høj grad er den unge i stand til på egen vis at stå op om morgenen?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stod op uden hjælp 2. Bad selv om at blive vækket 3. Stod selv op for sent (30min) 4. Stod op for sent (30min) måtte vækkes 5. Stod op for sent (+1time)

Sammenhæng mellem indikatorer

I mange tilfælde er det hensigtsmæssigt at sammenholde flere indikatorer for at få et bedre overblik over indsatsens effekt. Fx kunne man sammenkoble registreringerne på den unges "ståen op om morgenen" med en humør-registrering eller en "gået i seng"-registrering for at identificere brugbare mønstre og sammenhænge til at forstå, justere og optimere indsatsen.

Fælles værdisæt

Det er vigtigt, at medarbejderteamet omkring borgeren og borgeren selv på forhånd har opnået en fælles forståelse for de enkelte indikatorer og værdier i skalaen, så registreringerne er valide og viser et retvisende billede forløbet. Enigheden er også afgørende, når der fx er behov for at justere og optimere indsatsen.

Registreringer

Selve registreringerne foretages med få klik i et dagbogsnotat, hvor det er muligt at tilføje betydningsfulde notater til hver enkelt registrering, hvis det er nødvendigt.

Borgeren kan desuden selv være en del af arbejdet med resultatmåling ved selv at registrere på aktiviteterne via systemets ekstranetadgang.

Grafer og notater

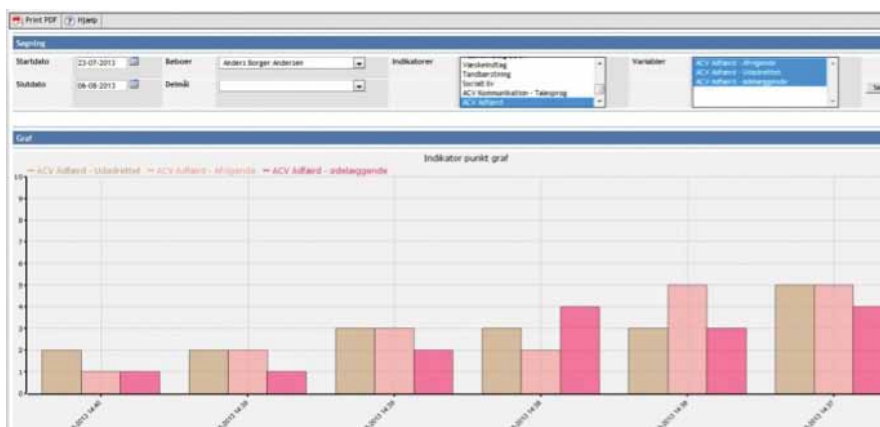
Både medarbejderne og ledelse kan løbende følge med i, hvordan indsatsen forløber, idet indikatormålingerne vises i real time i form af forskellige grafiske visninger, suppleret med de tilknyttede dagbogsnotater.

Løbende status og målopfyldelse

Hvis borgerens sagsbehandler ønsker det, kan systemet løbende sende statusrapporter til sagsbehandleren. Når det aftalte forløb nærmer sig sin afslutning, udarbejder medarbejderne en målopfyldelses-rapport til myndigheden hvori der redegøres for den endelige målopfyldelse. Denne rapport indeholder ligeledes data til generering af ledelsesinformation i form af FKO-data.

På baggrund af erfaringerne fra Esbjerg Kommune er der udviklet en række indikator-kataloger, der dækker forskellige sociale ydelser og tilbudstyper, hvilket gør det let at tilpasse og udvikle egne indikator-kataloger.

Begreb	Beskrivelse	Eksempel
Et indikator-katalog	Et fællesindikator-katalog eller struktur for myndighed og leverandør over de indikatorer, der registreres på for at måle effekten af leverandørens indsats	Bør tage udgangspunkt i og være kategoriseret ud fra en fælles metode og struktur som fx. VUM eller DUBU
En indikator	Navnet på den aktivitet, funktion eller udviklingspotentialet hos borgeren, hvor indsatsen ønskes.	Evnen til at indgå, udvikle og fastholde et venskab
En indikatorvariabel	Det spørgsmål, der stilles forud for registreringen af effekten	Har borger NN opholdt sig i Fælleshuset i dag? Og i hvor høj grad formåede han at indgå i fællesskabet uden støtte eller hjælp?
Et værdisæt	Den skala man bruger, når effekten af indsatsen skal registreres.	VUM/FKO-skalaen 0-1-2-3-4, hvor scoringen 0 angiver at der Intet problem er og 4, at det er et Fuldstændigt problem





Bosted System og mening – et casestudie

AF CAND.PÆD.PÆD.PSYK. MIKKEL ØSTERGAARD,
SOCIALPSYKIATRIEN HØJE-TÅSTRUP

I 2011 afsluttede jeg min kandidat i pædagogisk psykologi gennem et speciale, som jeg havde skrevet med min studiekammerat fra Danmarks Pædagogiske Universitet.

Genstanden for specialets fokus var et socialpsykiatrisk aktivitetscenters brug af Bosted System og deres problemer med at få det til at spille sammen med praksis.

Aktivitetssentret var en større enhed under en organisation kendt som Socialpsykiatrien.

Point of departure for vores undersøgelse var at interviewe aktivitetssentrets leder. Her forstod vi, at alle ansatte i aktivitetssentret havde

et stærkt ønske om at bruge Bosted System, og alle havde gennemført introkursus til systemet, så det var ikke der, at problemet lå.

I interviewet med lederen modtog vi en henvisning til organisationens superbruger, som efter sigende skulle vide mere om hvordan og hvorfor. Vi interviewede derfor superbrugeren og fik et særligt overraskende resultat.

Hvorfor virker Bosted?

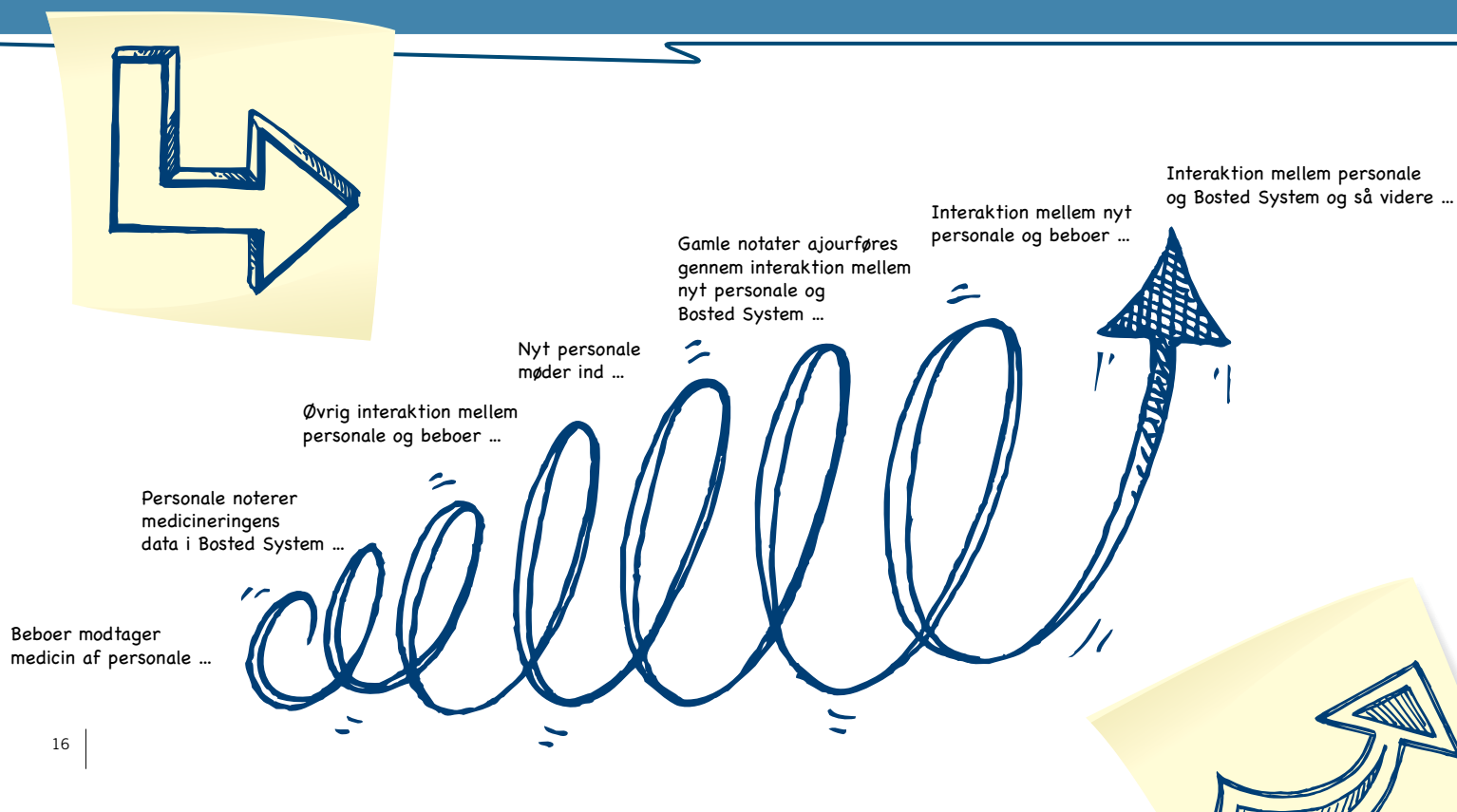
I interviewet med superbrugeren spurgte vi ind til, hvordan dokumentationen i Bosted System fungerede i aktivitetssentret, hvor-

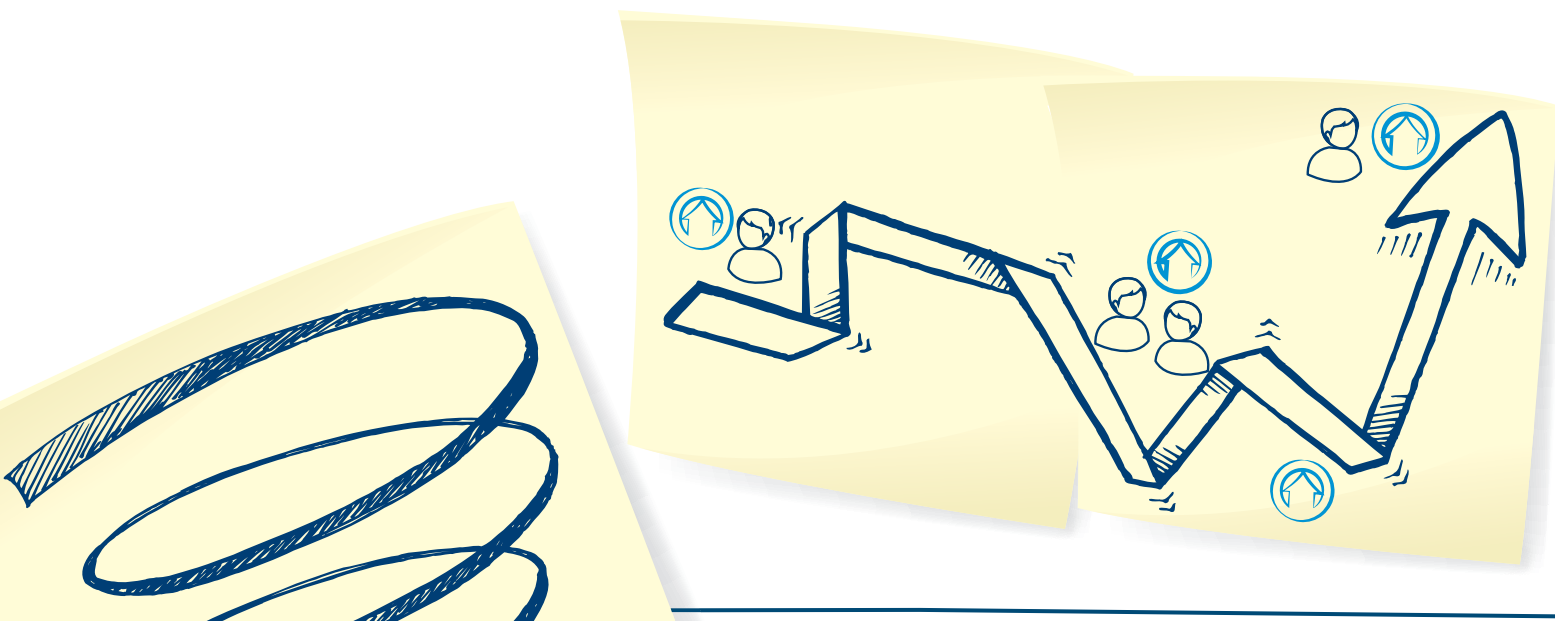
til svaret lød, at Bosted System virkede i hvert fald i bomiljøerne.

Når et svar som dette kommer undervejs i et interview, så vækker det selvfølgelig opsigt. Endnu mere interessant blev det, da vi mødte en lignende holdning blandt andre ansatte: Når Bosted System virker et sted, så må det også virke andre steder.

Vi måtte derfor forstå, hvad der blev henvist til, når Bosted System fungerede.

I Socialpsykiatrien kunne bomiljøernes tilgang til Bosted System bedst beskrives gennem følgende spiral-agtige bevægelse, som eksempelvis ved notering af medicin:





Bosted System blev understøttet gennem den reflekseive tilgang, som personalet havde til systemet. Praksis fortsatte kun, når personalet konsulterede Bosteds-noteringerne. Noteringen i Bosted System opnåede en status som referencepunkt for fortsat praksis gennem den retningsanvisende funktion, som systemet rummer. På denne måde udgjorde Bosted System et støttende element for personalet i bomiljøerne, ligesom personalet støttede systemet gennem brug.

Hvordan ophører Bosted System med at fungere?

I aktivitetscentret oplevede vi en anderledes praksis. Nogle borgere mødte op en eller flere gange ugentligt, og andre dukkede kun op under dårlige perioder. Her var ingen medicinering, og oftest bestod praksis i at møde og støtte borgerne der, hvor de befandt sig på dagen.

En ansat i aktivitetscentret forklarede i et interview, hvordan det skrevne i Bosted System ikke lagde op til videre handling eller feedback. Den ansatte beskrev det som, at man redegjorde for sine handlinger og fortalte samtidigt, at det virkede usandsynligt at stille spørgsmål ved skrevne notater gennem Bosted System, også selvom dette kunne foregå i en af forumfunktionerne. I personalegruppen skabte den manglende feedback bekymring for, at Bosted System på denne måde faciliterede en ikke repræsentativ praksis for aktivitetscentret.

Hvordan bliver dokumentation til praksis gennem Bosted System?

Når man dokumenterer i Bosted System, bliver det skrevne hurtigt indforstået, da det oftest henvender sig til intern brug. I samme moment risikerer det skrevne også at blive trivielt, forstået på den måde, at det komplekse i praksis "forsvinder" i en notering. Dermed overlades det til læseren selv at tolke noteringen ind i en kontekst.

Som et modtræk til den udeblivende feedback fra kollegerne, valgte de ansatte at vende de vigtige oplevelser gennem et møde med kollegerne. Det gav en mulighed for nuanceret feedback, og man slap for at tjekke op på, om ens kolleger havde ajourført sig på Bosted System. Men samtidigt stoppede man også med at bruge Bosted System. Kodeordet for denne adfærd er mening. Brugen af Bosted System mistede simpelthen mening i aktivitetscentret.

Hvorfor giver Bosted System ikke mening?

I socialpsykiatrisk praksis kan feedback på arbejdets oplevelser forstås som en form for psykologisk vitalisering. Ved bekræftelsen af det dokumenterede, ved den ansatte, at han ikke længere er alene med sin oplevelse. Det forudsættes samtidigt, at andre overtager praksis, hvor han slap, som det sås ved vagtskiftet i det tidligere eksempel med notering af medicin.

Konsekvensen af den manglende feedback var derfor, at Bosted System mistede sin støtte fra de ansatte i aktivitetscentret, fordi det ikke bidrog til praksis på en meningsfuld måde. Her er det vigtigt at huske, at noteringerne i Bosted System også er bærere af praksis, da de er en skriftlig fremstilling af det oplevede. Modsat kunne man stille spørgsmålet: Hvorfor skulle man skrive det, hvis det ikke var relevant?

Hvad kan vi lære om Bosted System fra undersøgelsen?

Gennem specialet forstod vi, at Bosted System kun er i kraft af den måde det bruges på. Systemets effektivitet udgøres dermed også af dets evne til at skabe mening i forhold til praksis i den enkelte enhed. Derfor er det vigtigt, at man som personalegruppe i en institution har gjort sig tanker omkring, hvordan man ønsker, at Bosted System skal støtte op om praksis, og hvilke opgaver det skal medvirke til at løse.

» Læs hele specialet, Dokumentation i socialpsykiatrien, af Nikolas L. Frandsen & Mikkel Østergaard, Kandidatuddannelsen i Pædagogisk Psykologi, Danmarks Pædagogiske Universitet, 2011 på http://issuu.com/teamonlineas/docs/speciale_2011

Guldregnen:

Jawbone kan sætte fokus på sundhed

AF PER ROHOLT, TEAM ONLINE

Den vel nærmest en offentlig hemmelighed, at psykisk syge i gennemsnit lever 15 -20 år mindre end andre borgere, dels på grund af deres medicinforbrug, dels på grund af livsstilssygdomme som overvægt og manglende motion.

Derfor arbejder landets socialpsykiatriske tilbud som Botilbuddet Guldregnen i Middelfart alle med forskellige former for indsatser, der skal reducere medicinforbruget og motivere borgerne til en sundere livsstil. En af metoder, som Guldregnen nu tester, er de såkaldte Jawbone-armbånd. Armbåndene er en slags avanceret skridttæller, udviklet til almindelige borgere, der gerne vil holde styr på deres motion, søvn, kost og humør.

Motivation og effektmåling

I miniprojektet Jawbone vil Guldregnen imidlertid afprøve, om armbåndene også kan bruges i arbejdet med at motivere deres beboere, der på grund af diverse sindslidelser kan have svært ved fx at fastholde motivationen til at dyrke motion eller passe deres nattesøvn.

– For to år siden gennemgik alle vores beboere et sundhedsinterview, så vi kender deres behov og mål. Desuden får beboerne det årlige obligatoriske helbredstjek. Derfor vil vi gerne vide, om vi ved at registrere beboernes aktivitetsniveau og søvnmønstre med Jawbone kan få relevante, hårde data, som vi kan anvende i arbejdet med at motivere borgerne til en sundere livsstil, siger forstander Lena Bendixen.

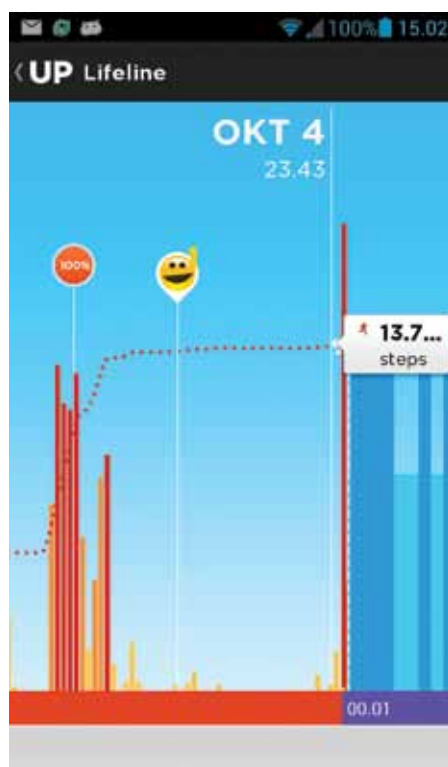
– Miniprojektet er et godt eksempel på, hvordan vi hele tiden arbejder på at anvende ny teknologi, ikke bare til dokumentation og effektmåling, men også til det konkrete pædagogiske og sundhedsfaglige arbejde, siger forstander Lena Bendixen, der samtidig understreger, at det også er vigtigt at afprøve sjove og nye teknologier, fordi det er med til at fremme medarbejdernes interesse for at arbejde med de digitale værktøjer.

– I hverdagen er det fx stadig svært i praksis at få medarbejderne til at tage deres bærbare med ind til beboerne og udfylde dagbog og

lave deres notater på mål og delmål sammen med beboerne, selv om det er muligt. Projekt Jawbone er sådan en form for "sjovt forsøg", der også kan være med til at motivere medarbejderne i en hverdag, der kan være tung og hvor det kan være svært at se lyspunkterne og resultaterne af anstrengelserne. Det vil fx være oplagt at udstyre medarbejderne med en iPad, så de får lyst til at sidde sammen med beboerne og se på grafer og tal, der viser, om det vi gør med borgeren virker efter hensigten, siger Lena Bendixen.

I praksis bliver det social- og sundhedsassistent Ole Jensen, der skal teste Jawbone sammen med to af beboerne på Guldregnen.

– For mig er det spændende at se, om vi fx kan dokumentere sammenhænge mellem reduktion i medicin og borgerens søvnmønstre eller måske motivere en borger til at motionere mere ved at kunne vise konkret, hvor meget eller hvor lidt vedkommende reelt bevæger sig i dagligdagen, siger Ole Kirkeby Jensen.



Kombination af hårde og bløde data

Team Online deltager i miniprojektet for at få erfaring med kombinationen af hårde data og bløde data.

– Bosted System er jo glimrende til at registrere bløde data, det vil sige medarbejdernes observationer i form af prosa og indikatormålinger. Men Jawbone leverer en form for hårde data, tal og værdier. Vi vil derfor gerne undersøge, om brugerne kan anvende den form for data for at kunne vurdere om vi skal gå et skridt videre og lave en integration, så den form for data kan blive integreret i Bosted System på borgerens stamkort sammen med alle andre relevante data om borgeren, siger Michael Henriksen, der er Team Onlines tovholder på projektet.

Testes på tre tilbud

Ud over Team Online og Guldregnen deltager to andre sociale tilbud, Dusines Hus i Juelsminde under Region Midt og Socialt Rehabiliteringscenter i Bramming under Esbjerg Kommune i miniprojektet sammen med konsulentvirksomheden KL7 og Knowledge Lab på Syddansk Universitet, der er projektleder:

– Måske vi kan afdække potentialer i

Jawbone-teknologien, der kan vise sig at influere positivt på borgernes trivsel i form af bedre nattesøvn, højere aktivitetsniveau, større motivation for udvikling og måske reduktion af stressniveau og medicinering, siger direktør Heidi Philipsen, Knowledge Lab.

Miniprojektet gennemføres i november måned, og resultatet af forsøget bliver offentliggjort i starten af 2014.

Fakta om Jawbone

Jawbone-urbåndene er en udløber af den velkendte motions- og sundhedsbølge i form af et særligt urbånd med en tilhørende app, der henholdsvis registrerer og præsenterer en række data om brugeren,

Urbåndet kan bæres om armen eller anklen og registrerer løbende hvor meget man bevæger sig i løbet af dagen, søvnrhythme og det kan desuden bruges til at holde styr på kalorieindtag og humør. Data fra urbåndet skal løbende uploades til en PC eller fx en smartphone, hvorefter resultatet kan ses i form af tal og grafer på den tilhørende app, Jawbone UP.

Jawbone kan desuden via den tilhørende app gøre opmærksom på, om man har været for stillesiddende for længe, har motioneret for lidt eller ligefrem foreslå det bedste tidspunkt at blive vækket på i forhold til det individuelle søvnmønster.

» Se video om Jawbone: www.youtube.com/watch?v=GiC8QR_oHhk eller læs mere om Jawbone på <https://jawbone.com/up>





» Johanne Espø



» Annette Thye



» Bo Møllerup



Halsnæs Kommune: På vej mod fælles handleplaner

AF PER ROHOLT, TEAM ONLINE

I 2013 har Halsnæs Kommune indført Bosted System på Botilbuddene. Valget er en direkte konsekvens af en mindre kulturrevolution, som tog sin begyndelse, da tilbuddene tilbage i 2011 fik ny leder. For Bo Møllerup var ansat til at sætte en helt ny dagsorden i hverdagen:

– Da jeg tiltrådte, gjorde jeg det klart, at vi nu trådte ind på en helt ny vej. Formålet var at udvikle vores tilbud ledelsesmæssigt, organisatorisk og ikke mindst med hensyn til dokumentationspraksis. Vi havde ”øer” i organisationen, hvor medarbejderne slet ikke dokumenterede. Den gik ikke. Siden har vi fået ændret holdningen til dokumentationspraksis markant, siger leder af Botilbuddene i Halsnæs Kommune, Bo Møllerup.

Med indførelsen af Bosted System har de ca. 100 medarbejderne altså også fået et digitalt værktøj til deres arbejde med dokumentation.

– Bosted System har længe stået på ønskelisten, men ventetiden har vi brugt konstruktivt, for vi har fået forberedt organisationen og dermed gødet jorden for de nye dokumentationskrav, mener Annette Thye, der er daglig leder af Trekløveret.

Selve implementeringen af Bosted System er nu overstået, men der er stadig opgaver,

der skal løses. Fx er fagsproget på Botilbuddene forskelligt, idet man på Midgården taler om borgere og på Trekløveret taler om beboere:

– Derfor har vi gang i en større proces, hvor vi skal have lavet en fælles handleplan. Målet er, at alle nye handleplaner fra 2014 bliver skrevet i en fælles skabelon i Bosted System, siger Annette Thye.

Bo Møllerup tilføjer, at for at understøtte arbejdet er der etableret et særligt dialogforum, der blandt andet skal sikre fortsat fremdrift i arbejdet med at implementere systemet og samle op på erfaringerne.

Slut med personafhængighed

Samtidig er Botilbuddene geografisk spredt på en række matrikler, så det har været besværligt hurtigt at finde frem til fx nødvendige medicinoplysninger. Det sker fx, at en borger fra et botilbud er på besøg i Trekløverets aftenklub eller hos en beboer i et andet botilbud, og så ligger de personlige oplysninger jo hjemme i papirmapper i skabet i borgerens eget hjem.

– Her er vi meget afhængige af, at beboeren har en personlig hjælper med, der kender borgeren godt. Det bliver meget lettere, når vi får adgang til hurtigt at slå op i

systemet og tjekke medicin, hvis en beboer fx begynder at vise tegn på et epileptisk anfald, så vi ved, hvad vi skal gøre, siger Johanne Espø, der er socialpædagog på Midgårdens dagcenter.

Men også for ledelsen giver Bosted System bedre overblik:

– For mig er det virkelig en fordel, at jeg om morgenen med et enkelt blik kan overskue de forskellige teams og læse de relevante dagbogsnotater, inden jeg skal mødes med medarbejderne, siger Annette Thye.

Om Botilbuddene

Botilbuddene i Halsnæs Kommune består af bo- og levemiljøerne Midgården og Trekløveret med hovedbosteder i henholdsvis Ølsted og Frederiksværk samt en række mindre enheder på andre matrikler. Midgården er for voksne med betydelig og varigt nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne, opdelt i fire boenheder og eget daghjem. Trekløveret består af fire boenheder og driver desuden et aktivitets- og kulturhus, der er åbent for borgere, der bor andre steder i Halsnæs Kommune.

» Læs mere om tilbuddene på <http://kortlink.dk/halsnaes/cz8c>



Herlev Kommune:

Tager fat på Voksenudredningsmetoden

AF PER ROHOLT, TEAM ONLINE

Danmarks tredjemindste kommune, Herlev Kommune, med knap 27.000 borgere fordelt på 12 kvadratkilometer i Københavns udkant har som én af 17 kommuner valgt, at kommunens rådgivere på det specialiserede socialområde skal arbejde med VUM, Voksenudredningsmetoden i myndighedssystemet inCorp Portal:

– Det har vi gjort, da vi vil sikre et fagligt højt niveau i sagsbehandlingen, forklarer chef for socialafdelingen i Herlev Kommune, Charlotte Hoegh.

Digitalisering af VUM

Voksenudredningsmetoden bliver nerven i kommunens sagsbehandling på området og skal være med til at sikre overblik over sagerne og medarbejderens ressourcebelastning:

– Vi forventer at få et effektivt styringsredskab for ledere og medarbejdere, der skaber overblik og sikrer rettidig indsats og lovmedholdelighed samt en effektiv sagsbehandling, tilføjer Charlotte Hoegh, der forklarer, at digitalisering tænkes ind i alle aspekter i den kommunale forvaltning, hvorfor det også et naturligt valg i forhold til VUM.

Kommunen har valgt at digitalisere deres arbejde med voksenudredningsmetoden med inCorp portals indbyggede DHUV-sagsmodel. Implementeringen blev påbegyndt i foråret 2013, og alle kommunens sager er nu lagt ind i systemet og rådgiverne har påbegyndt udredningsarbejdet ved brug af Voksenudredningsmetoden i systemet. Og de kan allerede mærke de positive effekter af arbejdet med systemet, bl.a. i form af øget overblik.

Hvorfor valgte I at benytte inCorp Portal til it-understøttelsen?

– Fordi det til sammenligning med andre udbydere umiddelbart virker til at være et effektivt styringsredskab, siger Charlotte Hoegh, Herlev Kommune.

Temaerne i Voksenudredningsmetoden

- Psykisk funktionsnedsættelse
- Fysisk funktionsnedsættelse
- Socialt problem
- Mobilitet
- Egenomsorg
- Kommunikation
- Praktiske opgaver i hjemmet
- Samfundsliv
- Socialt liv
- Sundhed
- Omgivelserne



17 kommuner på DHUV-løsningen

Nu har 17 kommuner valgt at it-understøtte Voksenudredningsmetoden med inCorp Portal, så DHUV-løsningen nu er på vej til at skabe værdi for næsten 1 mio. danskere.

Nr.	Kommune	Indbyggertal	Region
#1	Allerød Kommune	24.048	Region Hovedstaden
#2	Assens Kommune	41.181	Region Syddanmark
#3	Esbjerg Kommune	114.931	Region Syddanmark
#4	Haderslev Kommune	56.054	Region Syddanmark
#5	Helsingør Kommune	61.561	Region Hovedstaden
#6	Herlev Kommune	26.996	Region Hovedstaden
#7	Hvidovre Kommune	51.509	Region Hovedstaden
#8	Høje-Taastrup Kommune	48.513	Region Hovedstaden
#9	Lyngby-Taarbæk Kommune	54.008	Region Hovedstaden
#10	Middelfart Kommune	37.595	Region Syddanmark
#11	Nyborg Kommune	31.295	Region Syddanmark
#12	Roskilde Kommune	83.699	Region Sjælland
#13	Rudersdal Kommune	54.768	Region Hovedstaden
#14	Skive Kommune	47.249	Region Midtjylland
#15	Slagelse Kommune	77.094	Region Sjælland
#16	Struer Kommune	21.777	Region Midtjylland
#17	Svendborg Kommune	58.207	Region Syddanmark
I alt		890.485	5 ud af 5 regioner

Kilde: Danmarks Statistik:

<http://www.dst.dk/da/Statistik/emner/kommuner-paa-landkortet.aspx>



Viden om forbedrings

AF DITTE ANNETTE SCHLÜNTZ, ADJUNKT UCSJ



» Ditte A. Schlüntz

Effektevaluering, resultatmåling og evidensbaseret politik og praksis er tendenser, der har vundet indpas inden for den offentlige sektor.

Senest illustreret med artiklen *Vi skal have udbredt brugen af effektmåling* i denne udgave af Social IT NYT, hvori det fremgår, at Danmarks nye social- børne- og integrationsminister, Annette Vilhelmsen, er meget optaget af at få ekstensiveret brugen af effektmåling på det sociale område.

En af følgerne ved disse tendenser er en mere og mere udbredt opfattelse af, at gyldig viden skal være genereret ved hjælp af randomiserede kontrollerede forsøg (randomized controlled trials - RCT) og kvantitative analyser. Med et ensidigt fokus på RCT, og derved eksklusion af alternative forskningsdesign, er der imidlertid risiko for, at vi skyller barnet ud med badevandet. Med andre ord kan der være meget viden at hente fra undersøgelser og evalueringer gennemført ved hjælp af andre forskningsdesign til gavn for både beslutningstagere, fagprofessionelle og borgere.

I det følgende præsenteres elementer af den praktiske afprøvning af et forskningsdesign på handicapområdet,

hvor programevaluering var central, og hermed eksemplificeres et alternativ til RCT-tilgangen. På denne baggrund diskuteres nogle af de styrker og svagheder som knytter sig til programevaluering.

Programevaluering i praksis

Socialstyrelsen iværksatte i 2008 et projekt, der havde til formål at bane vejen for en udvikling af beskyttet beskæftigelse i tættere tilknytning til arbejdsmarkedet. Modelprojektet blev gennemført af Rambøll Management Consulting i perioden 2008 – 2011 i samarbejde med Allerød, Brøndby, Haderslev, Hillerød og Horsens kommuner.

Med afsæt i et systematisk litteraturstudie samt evalueringer af projekterne der fik midler fra puljen vedrørende udvikling af alternative arbejdstilbud og puljen vedrørende udvikling af den kommunale organisering af beskyttet beskæftigelse, blev der i projektet udviklet en "indsatsmodel". Indsatsmodellen blev afprøvet af de fem kommuner, og på baggrund af en evaluering heraf blev der udviklet en tilrettet indsatsmodel: "Fra værksted til arbejdsmarked".

I såvel puljeevalueringerne som evalueringen af indsatsmodellen blev der gjort brug af programevaluering. Programmevalueringer fokuserer på at forbedre og vurdere planlægningen, implementeringen og effekten af indsatser. Udgangs-

muligheder

punktet for en programevaluering er en eksplicit teori om, hvordan og hvorfor en indsats virker (programteori), og i evalueringen undersøges gyldigheden af denne teori (Chen, 2005).

I modelprojektets udviklingsfase (re)konstruerede evalueringsteamet programteorien for hvert af de projekter, der fik støtte af de to puljer (i alt 15 projekter). Efterfølgende indsamlede og syntetiserede vi relevante data fra projekterne med henblik på at identificere såvel gennemgående som specifikke træk i programteoriene (fx vedrørende målgruppe, metode og kontekst), der kunne kvalificere udviklingen af indsatsmodellen.

Der var i evalueringen fokus på at afdekke, hvorvidt borgerne i projekterne opnåede en større tilknytning til arbejdsmarkedet samt hvilke redskaber/strategier, der havde virket for hvem under hvilke betingelser i forhold til projekternes (i) visitation, (ii) kompetenceudvikling af borgere og værkstedspersonale og (iii) strategi for samarbejde med virksomheder.

Endelig konstruerede vi på baggrund af de to puljeevalueringer og det systematiske litteraturstudie en programteori for indsatsmodellen, dvs. den model for udvikling af beskyttet beskæftigelse som de fem deltagende kommuner skulle afprøve.

Styrker og svagheder

Programevaluering har efter min vurdering

især den styrke, at den er sensitiv over for de komplekse kontekster, som indsatser virker i og måden hvorpå de implementeres. Programevaluering stiller ikke kun spørgsmålet "er indsatsen effektiv eller ej". Derimod giver den mulighed for at undersøge hvilke dele af indsatsen, der virker og ikke virker, og adressere spørgsmålet om for hvem og under hvilke betingelser indsatsen er særlig virksomhedsfuld (jf. også anvendelsen i modelprojektet). Dette sikrer både et mere nuanceret blik på de indsatser, der evalueres og en større brugbarhed af evalueringens resultater.

Der er imidlertid også nogle svagheder ved programevaluering. En af dem er, at evalueringen ofte bliver forholdsvis ambitiøs og tidskrævende, og derved også mere omkostningsfuld. Et andet forhold som kan udlægges som en svaghed er, at en programevaluering formidler komplekse forklaringer. Hvis opdragsgivere ønsker simple svar på komplekse spørgsmål, er programevaluering ikke et oplagt værktøj.

Samlet set peger anvendelsen af programevaluering på, at denne tilgang kan være et frugtbart alternativ til RCT – også på handicapområdet.



Litteratur

Chen, Huey (2005): Practical Program Evaluation. Assessing and Improving Planning, Implementation, and Effectiveness. Sage Publications.

» Få mere viden om projektet
www.socialstyrelsen.dk/handicap/arbejde/beskyttet-beskaeftigelse





Projekt Bosted APP:

Mobil straks-dokumentation og videndeling

Sammen med en række innovative samarbejdspartnere har Team Online fået støtte til at udvikle en brugergrænseflade til det socialfaglige IT-værktøj, Bosted System til smartphones og tablets.

– Udviklingen på de mobile medier går ekstremt hurtigt, og selv om det måske kan undre nogen, at Team Online ikke har udviklet en app for længst, så er det umiddelbart sværere end det lyder, når man har at gøre med systemer af vores karakter med personfølsomme data. Men nu har vi fået sammensat en kompetent gruppe af samarbejdspartnere, der omfatter teknologileverandører med speciale i app-udvikling og -design, så vi kan løfte opgaven i fællesskab, siger projektleder Michael Henriksen, Team Online.

– Big data er fremtiden, og der vil komme et hav af nye teknologier og muligheder, hvor vores brugere vil efterspørge den ene eller anden form for realtime data fra Bosted System til mobile enheder. Desuden kan

vi allerede nu konstatere, at der er et kæmpebehov for straks-dokumentation, det vil sige muligheden for at indtaste fx effektmåling på en smartphone, mens begivenheden finder sted. Vi hverken kan eller skal være stopklods for kreativiteten og efterspørgslen i fremtiden. Derfor laver vi ikke en egentlig app, som alle må tage til takke med. I stedet laver vi en slags stik til systemet, som alle, der indgår aftaler med os, kan koble sig op på, når de skal bygge deres egen app, forklarer Michael Henriksen.

I projektet samarbejder Team Online med virksomhederne e-mergency og Make, Erhvervsakademi Lillebælt, og de to tilbud, Botilbuddet Tangkær i Region Midtjylland og Syddjurs Aktivitetstilbud i Syddjurs Kommune. Projektet løber til august 2014 og er finansieret af partnerne med støtte fra Syddansk Vækstforums pulje til kommerialisering af offentlig-privat innovation og Den Europæiske Fond for Regionaludvikling.

