

Til
Kommunernes Landsforening

Dokumenttype
Rapport

Dato
Juli 2012

SAMLET AFRAPPORTERING FAGLIGE KVALITETSOPLYSNINGER PÅ PSYKIATRI- OG HANDICAP- OMRÅDET



INDHOLD

1.	Indledning	1
2.	Resume og konklusioner	3
2.1	Udvikling af dokumentationsredskabet	3
2.2	Evaluering af dokumentationsredskabet	3
3.	Formål med projekt faglige kvalitetsoplysninger	5
4.	Det udviklede dokumentationsredskab	7
4.1	Scoring af borgerens indsatsmål	8
4.2	Involvering af borgeren	9
5.	Indsamling af dokumentation	10
5.1	Udgangspunkt i handleplanen	11
5.2	Bestillingen	11
5.3	Understøttelse af leverandørens opfølgning på indsatsmålene	14
5.4	Opfølgning	17
6.	Formidling af dokumentation	19
6.1	Opsamling på individniveau	19
6.2	Opsamling på tilbudsniveau	19
6.3	Opsamling på kommuneniveau	21
7.	Evaluering af afprøvningen	23
7.1	Redskabets relevans	23
7.2	Redskabets nytte	26
7.3	Redskabets bæredygtighed	29
8.	Implementering	33
8.1	Tydeliggørelse af formål og anvendelsesperspektiver	33
8.2	Oversættelse og information	34
8.3	Ledelsesopbakning og ledelsesrolle	34
8.4	Træning og undervisning.	34
8.5	It-understøttelse	35
9.	Bilag – Anvendte skemaer	36
9.1	Skema til bestilling af specifikke indsatsmål	36
9.2	Skema til udførers status på udviklingen hos borgeren	41
9.3	Skema til opfølgning på specifikke indsatsmål	44

1. INDLEDNING

Denne rapportens formål er at give en samlet beskrivelse af det udviklede dokumentationsredskab og at samle op på fundene fra udviklingen og afprøvningen af dokumentationsredskabet. I det følgende benævnes dokumentationsredskabet FKO. Det overordnede formål har været at udvikle et dokumentationsredskab, som kan inspirere andre kommuner til at komme i gang med at dokumentere kvaliteten i deres sociale tilbud og indsatser til udsatte voksne.

Det dokumentationsredskab, der præsenteres her, er et produkt af et projekt med deltagelse af seks kommuner, som KL igangsatte som led i ønsket om at udvikle redskaber til måling af den faglige kvalitet i de sociale tilbud til voksne.

Projektet er en del af strategiprojektet "Kvalitet i velfærd", som KL's direktion søsatte i 2010. Formålet med projektet er at understøtte kommunernes arbejde med effektivitets- og kvalitetsudvikling på en række centrale velfærdsområder, herunder i socialpsykiatrien, på voksenhandicap- og udsatteområderne.

Udviklingen og afprøvningen af FKO har foregået i perioden fra oktober 2011 til juni 2012. Den første fase af projektperioden har bestået i at udvikle redskabet, hvorefter der er foretaget en konkret pilotafprøvning af redskabet, hvor de seks kommuner i en tre måneders periode har gennemført en dokumentation af udvalgte borgeres udvikling. Følgende kommuner har deltaget i udviklingen og afprøvningen af redskabet: Aalborg, Esbjerg, Frederiksberg, Gribskov, Gladsaxe og Randers.

Projektet er gennemført i et partnerskab mellem KL, Rambøll Management Consulting (herefter Rambøll) og seks kommuner. Forløbet har været organiseret således, at KL har været projektleder på opgaven. KL og Rambøll har i fællesskab været ansvarlige for justeringen og videreudviklingen af redskabet i samarbejde med de deltagende kommuner. Der har været en tilknyttet en referencegruppe til projektet med deltagelse af en række øvrige interessenter, herunder Social- og Integrationsministeriet.

Rambøll har desuden været ansvarlig for udvikling af vejledning og støtte- og inspirationsmateriale m.m. De deltagende kommuner har selv været ansvarlige for den efterfølgende afprøvning af redskabet i udvalgte tilbud med mulighed for sparring løbende fra Rambøll, mens Rambøll har forestået erfaringsopsamlingen på tværs af kommuner.

Erfaringsopsamlingens fokus

Erfaringsopsamlingens fokus er opsummeret i tre hovedspørgsmål, som ligeledes strukturerer den del af rapporten, der fokuserer på de gjort erfaringer. Det drejer sig om:

- Er redskabet fagligt relevant?
- Er redskabet nyttigt?
- Er redskabet bæredygtigt?

Metode

Erfaringsopsamlingen er baseret på følgende data:

- Kvalitative interviews med personale (sagsbehandlere fra myndighedsområdet og medarbejdere på leverandørområdet) på tværs af de seks kommuner
- Spørgeskemaundersøgelse blandt sagsbehandlere og medarbejdere fra de seks deltagende kommuner
- Workshops afholdt løbende i projektperioden.

Rapportens opbygning

Rapporten er opbygget sådan, at første del præsenterer det udviklede dokumentationsredskab. Anden del evaluerer på afprøvningen af redskabet, mens tredje del sammenfatter en række af de forhold, det anbefales at sætte fokus på i forbindelse med en implementering af redskabet. Helt konkret er rapporten bygget op på følgende måde:

- I kapitel 3 præsenteres formålet med projektet og de overordnede resultater.
- I kapitel 4 præsenteres det udviklede dokumentationsredskab og indholdet i dokumentationen – altså hvad der dokumenteres.
- I kapitel 5 beskrives, hvordan dokumentationen kan indsamles, og hvordan det kan hænge sammen med de nuværende redskaber i voksendredningsmetoden (data ind).
- I kapitel 6 præsenteres typer af formidlingsmuligheder på forskellige niveauer i organisationen.
- I kapitel 7 sammenfattes og analyseres kommunernes erfaringer med afprøvningen af dokumentationsredskabet.
- I kapitel 8 beskrives nogle af de overvejelser, som skal tages i betragtning, såfremt en evt. implementering af dokumentationsredskabet påtænkes.
- I kapitel 9 fremgår bilag med de konkrete skemaer, der er anvendt i afprøvningen, samt en liste over de organisationer, der har været repræsenteret i referencegruppen.

2. RESUME OG KONKLUSIONER

2.1 Udvikling af dokumentationsredskabet

Udviklingen af dokumentationsredskabet til måling af faglige kvalitetsoplysninger på det specialiserede voksenområde har haft som formål at udvikle et dækkende redskab, der kan tilvejebringe ledelse, sagsbehandlere samt medarbejdere på leverandørområdet dokumentation og viden om effekten af de indsatser der leveres til borgerne. Denne viden skal anvendes til at styrke dialogen om indsatserne på det sociale voksenområde mellem borgeren, myndigheden, som træffer afgørelse i forhold til borgeren, og leverandører på det sociale område, som skal levere støtte og ydelser til borgeren.

Dokumentationsredskabet er udviklet på baggrund af en række principper, som skal sikre at dokumentationen opleves meningsfuld, hænger sammen med den eksisterende sagsbehandling og indsats samt giver mulighed for anvendelse af viden på flere niveauer i organisationen. Det har samtidig været væsentligt, at redskabet ikke udvikles som en "stand alone" løsning, hvorfor dokumentationen af faglige kvalitetsoplysninger bygger videre på voksenudredningsmetoden (VUM), som er den metode til sagsbehandling, der er udviklet i DHUV-projektet. Derfor er der udviklet tilpassede bestillings- leverandør- og opfølgningsskemaer, som understøtter det konkrete arbejde med udviklingen og opfølgningen på indsatsmål og delmål for borgerens udvikling.

Redskabet er udviklet som en model, der arbejder med målinger af de forandringer, borgeren og sagsbehandleren sammen ønsker, der skal ske for borgeren inden for de relevante temaer i voksenudredningsmetoden. Det vil sige inden for temaerne; *mobilitet, egenomsorg, kommunikation, praktiske opgaver i hjemmet, samfundsliv, socialt liv og sundhed*. Målet har således været, at de faglige kvalitetsoplysninger skal bestå af kvantitative målinger på borgerniveau, som viser, hvordan borgeren har udviklet sig specifikt i forhold til de konkrete indsatsmål, som er opstillet i borgerens handleplan. I den forbindelse anvendes den samme fem-punkts skala til vurdering af borgerens situation, som også anvendes i voksenudredningsmetoden.

Dokumentationsredskabet er udviklet som en model, hvor der tages udgangspunkt i borgerens handleplan, myndighedens bestilling til leverandøren samt den løbende status og opfølgning på handleplan og bestilling. Dokumentationen af de faglige kvalitetsoplysninger skal ses som et supplement til den eksisterende dokumentation der gennemføres i praksis og indgå som et delelement i den samlede vifte af dokumentation, ikke som en erstatning.

Som led i udviklingen er der udarbejdet grafer til præsentation af data på hhv. individniveau, tilbudsniveau og målgruppeniveau. Således kan den dokumentation der indsamles præsenteres på en måde, der understøtter anvendelse af resultater på alle niveauer i organisationen – fra den øverste ledelse over sagsbehandlere til decentrale og lokale tilbud og leverandører.

2.2 Evaluering af dokumentationsredskabet

Samlet set viser resultaterne, at en lang række af formålene med og principperne for redskabet imødegås med den nuværende udformning og konceptualisering af redskabet, og medarbejderne vurderer at redskabet er relevant, nyttigt og bæredygtigt.

Redskabet vurderes at have et bredt fokus på tilbuddenes faglige kvalitet. I forhold til redskabets relevans tegner erfaringsopsamlingen et billede af, at netop redskabets bredde er en central styrke i forhold til den praktiske anvendelighed. Erfaringsopsamlingen tegner dog også et billede af, at medarbejderne vurderer, at redskabet giver anledning til fortolkning og udfordringer i forhold til intersubjektivitet, og at sammenligninger mellem tilbud og på tværs af kommuner derfor skal anvendes med forsigtighed.

Erfaringsopsamlingen viser, at redskabet kan anvendes i de enkelte tilbud i forhold til at udvælge og følge op på mål og indsatsområder samt til at understøtte faglig refleksion og dialog. I et forvaltningsperspektiv tegner erfaringsopsamlingen et billede af, at redskabet kan kvalificere dialogen og samarbejdet mellem forvaltning og tilbud i forbindelse med fx tilsyn, indsatsplanlægning

og evaluering af handleplaner m.m. Det er dog også vurderingen i både tilbud og forvaltning, at redskabet ikke kan stå alene, men kræver dialog om fortolkning og opfølgning på resultaterne.

I forhold til redskabets bæredygtighed viser erfaringsopsamlingen, at det er forholdsvis enkelt at gennemføre dokumentationen af de faglige kvalitetsoplysninger for de kommuner og tilbud, der har deltaget i udviklingen af redskabet og afprøvningen. Samtidigt vurderes det at udbyttet af arbejdet med redskabet stemmer overens med den tid, der anvendes på det, ligesom redskabet på sigt kan medvirke til en reduktion i det eksisterende dokumentationsarbejde. Det er også erfaringen, at dokumentationen ligger i forlængelse af eksisterende arbejdsgange på myndighedsområdet og i tilbuddene og har selvstændig værdi i forhold til den socialfaglige praksis og i forhold til at få nye perspektiver på opgaveløsningen.

Samlet set vurderer Rambøll, at redskabet til dokumentation af faglige kvalitetsoplysninger, har en række styrker med dets brede fokus, men også indbyggede udfordringer i kraft af redskabets intersubjektivitet. Det er dog Rambølls samlede vurdering, at redskabet uden videreudvikling er anvendeligt i kommunerne, men at redskabets usikkerhed i forhold til sammenligninger på tværs af tilbud og kommuner skal understreges, ligesom at tilvejebragte resultater bør ses i sammenhæng med øvrig dokumentation, der gennemføres i kommunerne og i tilbuddene.

3. FORMÅL MED PROJEKT FAGLIGE KVALITETSOPLYSNINGER

I dette afsnit beskrives det overordnede formål og principper for det dokumentationsredskab, der præsenteres i de følgende kapitler. Da projektet blev sat i gang, opstillede KL en række overordnede mål for arbejdet med faglige kvalitetsoplysninger, og hvordan dokumentationen skal foregå. Samtidigt sammenfattes resultaterne af evalueringen af afprøvningen af redskabet.

Formålet med projektet om faglige kvalitetsoplysninger har været:

- At såvel kommunalbestyrelsen, de faglige ledere, sagsbehandlere som udførende medarbejdere får fælles dokumentation og viden om, hvorvidt borgeren når de mål, der er opsat i borgerens handleplan
- At udvikle redskaber til dokumentation af den faglige kvalitet, som kan anvendes til at måle borgerens progression i et socialt tilbud, fx at borgerens funktionsevne på et givent område forbedres eller fastholdes, eller at der kun sker en begrænset tilbagegang
- At styrke dialogen om indsatserne på det sociale voksenområde mellem borgeren, myndigheden, som træffer afgørelse i forhold til borgeren, og leverandører på det sociale område, som skal levere støtte og ydelser til borgeren, herunder på tværs af kommunegrænser.
- At arbejdet med faglige kvalitetsoplysninger kan tilrettelægges i omfang, ambitionsniveau m.v. ud fra lokale prioriteringer.

Grundlæggende har der i udviklingen af dokumentationsredskabet været fokus på at bygge redskabet på følgende overordnede principper:

- Dokumentation skal give mening for det registrerende personale og ledere
- Kvalitetsarbejdet skal kunne bruges til og give anledning til faglig refleksion
- Indholdet i de faglige kvalitetsoplysninger skal "bygges op nedefra", men også have værdi på aggregeret niveau som ledelsesinformation for myndigheden, fagchefer og politikere
- Kvalitetsarbejdet skal give mere udbytte, end det tager tid at bruge redskaberne i det daglige (udbytte og nytteværdi skal stå mål med indsatsen)
- Arbejdet med at måle og dokumentere skal være så lille som muligt og så vidt muligt en integreret del af det normale arbejde
- Der skal være ressourcer på nationalt niveau, til at redskabet løbende kan blive driftet og vedligeholdt (den afledte drifts- og vedligeholdelsesudgift til redskabet).

Det har desuden været et væsentligt udgangspunkt, at projektet ikke skulle føre til udvikling af en såkaldt "stand-alone"-løsning til dokumentation af den faglige kvalitet. Det vil sige, at der skulle udvikles et system, der hænger sammen med den sagsbehandling, der i forvejen foregår i kommunerne i forhold til borgerne.

Dette er baggrunden for, at KL besluttede, at dokumentationen af faglige kvalitetsoplysninger skulle bygge videre på voksenundretningsmetoden (VUM), som er den metode til sagsbehandling, som er udviklet i DHUV-projektet, **D**igitalisering på **H**andicap- og **U**dsatte **V**oksne-områderne.

Dokumentationsredskabet er primært et internt kvalitetsudviklingsredskab, og ikke et redskab, der er udviklet med henblik på kommunikation med borgerne. Det vil dog være en væsentlig sidegevinst ved dokumentationsredskabet, hvis det samtidigt kan anvendes i dialogen med borgerne. Man kan derfor med fordel indtænke, hvordan redskabet kan anvendes i dialogen med borgerne i en evt. kommende implementering af redskabet.

Dokumentationsredskabet sigter mod at skabe *systematisk dokumentation af, hvordan borgerne udvikler sig i de forløb, de visiteres til*, fx et botilbud, bostøtte eller lign. Da der er tale om systematik i udarbejdelse af dokumentationen og dermed mulighed for efterfølgende at betragte

dokumentationen systematisk, muliggør redskabet på sigt en afdækning af, hvilke indsatser der har en dokumenteret effekt.

Dokumentationsredskabet muliggør imidlertid ikke forskningsmæssig dokumentation af effekter af bestemte indsatser. Det kræver en klar beskrivelse af metoder og indsatsen i forhold til borgerne, kontrolgrupper og avanceret dataanalyse. Det har ikke været inden for projektets ambitionsniveau og muligheder og har derfor ikke været i fokus i projektet.

4. DET UDVIKLEDE DOKUMENTATIONSREDSKAB

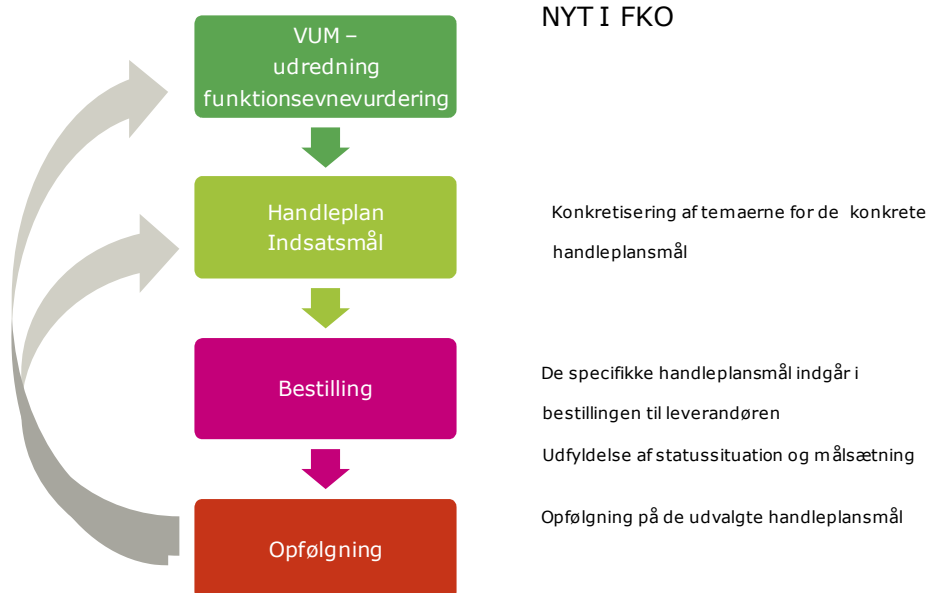
Som led i projektet blev det besluttet at udarbejde en model, der arbejder med målinger af de forandringer, borgeren og sagsbehandleren sammen ønsker, der skal ske for borgeren inden for de relevante temaer i voksenudredningsmetoden (VUM), jf. DHUV.

Målet var, at de faglige kvalitetsoplysninger skal bestå af kvantitative målinger på borgerniveau, som viser, hvordan borgeren har udviklet sig specifikt i forhold til de konkrete indsatsmål, som er opstillet i borgerens handleplan (eller bestillingen til leverandøren, hvis borgeren ikke har ønsket en handleplan).

I dette afsnit beskrives sammenhængen mellem VUM og dokumentationsredskabet. Herunder beskrives sammenhængen mellem den udredning, som sagsbehandleren foretager i samarbejde med borgeren, målingen af borgerens funktionsevne og opstillingen af indsatsmål i borgerens handleplan og bestillingen til leverandøren.

I nedenstående oversigt gives en indledende oversigt over forløbet i DHUV, og hvordan FKO tilføjer noget i sagsgangen.

Figur 4-1: FKO og DHUV



Helt konkret består metoden af følgende:

1. Et tilpasset myndighedsskema til **bestilling** af ydelser hos et tilbud, som præciserer en række indsatsmål, med status og målsætninger
2. Et tilpasset leverandørskema til at understøtte det lokale arbejde med at konkretisere myndighedens indsatsmål og til løbende at følge på **status** på indsatsen
3. Et tilpasset skema til sagsbehandlerens **opfølgning** på bestillingen, hvor der tages stilling til, om målene med indsatsen er nået, og om de evt. skal tilpasses eller justeres.

Alle tre skemaer bygger videre på DHUV-skemaerne på disse områder. Det nye er dog, at man skal angive, hvilke temaer i udredningsmetoden som det enkelte indsatsmål vedrører, og samtidigt vurdere status og udvikling på en skala fra 0-4. Ved at bruge den samme skala til at måle udvikling og ved at knytte de specifikke mål til overordnede temaer bliver det muligt at samle viden på tværs om effekterne af arbejdet.

4.1 Scoring af borgerens indsatsmål

Voksenudredningsmetoden bygger på en scoring af borgerens funktionsevne på en række temaer. VUM understøtter en udredning, som er tilpasset borgerens konkrete behov. I udredningen afdækker sagsbehandleren derfor kun de dele af et givent tema, som giver mening i forhold til den konkrete borger, som sagsbehandleren er i dialog med i den specifikke sag. Borgeren kan fx være udredt i forhold til temaerne *praktiske opgaver i hjemmet, socialt liv og sundhed*.

For hvert af disse temaer skal sagsbehandleren vurdere borgerens funktionsniveau på en skala fra 0-4. Funktionsniveauet fastlægges af sagsbehandleren ud fra en faglig vurdering. Nedenfor vises den skala, som anvendes i VUM, og som bygger på ICF-skalaen til klassificering af funktionsnedsættelser.

Tablet 4-1: Skala til vurdering af borgerens funktionsniveau

Værdi	0	1	2	3	4
Det valgte tema	Borgeren har intet problem (ingen, fraværende, ubetydeligt)	Borgeren har et let problem (en smule, lidt)	Borgeren har et moderat problem (middel, noget)	Borgeren har et svært problem (omfattende, meget)	Borgeren har et fuldstændigt problem (totalt, kan ikke)

Den overordnede udredning af borgeren danner udgangspunkt for sagsbehandlerens vurdering, afgørelse og bestilling af en social indsats.

I FKO foretages der yderligere en scoring af borgerens statussituation i forhold til de specifikke indsatsmål, som er opstillet sammen med og for borgeren. Sagsbehandlerne vil skulle angive udgangssituation for borgeren i forhold til indsatsmålet (en baseline) og en målsætning for, hvor borgeren skal hen i forhold til det specifikke indsatsmål (målsætning).

I FKO kan det være en mulighed, at sagsbehandlerens vurdering af borgerens funktionsniveau danner udgangspunkt for den "baseline"-måling af borgerens funktionsevne, som skal finde sted i projektet, når der er valgt indsatsmål i samarbejde med borgeren.

Der vil *ikke* være tale om en ny udredning til denne scoring, da scoringen bør være baseret på den udredning, der er foretaget ved brugen af VUM. Såfremt sagsbehandleren har vurderet, at borgerens funktionsevne i forhold til temaet "Praktiske opgaver i hjemmet" fx er 2, så kan sagsbehandleren tage udgangspunkt i denne vurdering, når sagsbehandleren og borgeren i samarbejde opstiller indsatsmål i handleplanen.

Hvis sagsbehandleren og borgeren i fællesskab beslutter, at et indsatsmål i borgerens handleplan skal være "Anette skal selv varetage sine indkøb", skal sagsbehandleren vurdere, om borgerens funktionsevne i forhold til dette indsatsmål i udgangspunktet er på niveau 2. Hvis dette er tilfældet, vil "2" være baseline-indikator for borgerens situation, inden en indsats iværksættes.

Formålet med denne scoring er at skabe mulighed for at følge borgerens udvikling i forhold til det opstillede mål. Endvidere vil det være en mulighed at sammenligne borgernes udvikling på tværs og lave aggregerede målinger af borgernes udvikling, fx i et tilbud eller i kommunen som helhed.

Kommunerne skal allerede i den nuværende model for DHUV opstille indsatsmål for borgeren i bestillingen, og det nye i processen for FKO er, at sagsbehandleren forpligtes til at score indsatsmålet på en skala fra 0-4 ved opstarten og angive et mål for borgerens udvikling, vurderet på den samme skala. Herefter følger leverandør, borger og sagsbehandler op på udviklingen i fællesskab, hvilket giver mulighed for at vurdere udviklingen og målopfølgelsen på borgerniveau, tilbuds niveau og kommuneniveau. Herudover skal indsatsmålene relateres til de overordnede temaer i udredningen, så det bliver muligt at se på, inden for hvilke områder der opstilles mål for borgerne.

4.2 Involvering af borgeren

Vurderingen af borgerens funktionsevne kan foregå i samarbejde med borgeren, da det vil indgå i dennes handleplan. Der kan arbejdes med visuelle præsentationer af den scoring, der skal foretages. En model kunne være at arbejde med grafiske præsentationer af scoringen, som vist i nedenstående.

Hvordan vurderer du situationen i forhold til at foretage indkøb?

Tablet 4-2: Præsentation af scoring for borgeren

0	Jeg har ingen problemer
1	Jeg har mindre problemer
2	Jeg har nogle problemer
3	Jeg har alvorlige problemer
4	Jeg har massive problemer

Sagsbehandleren kan bruge tallene og farverne til en dialog med borgeren for at nå frem til en fælles forståelse.

5. INDSAMLING AF DOKUMENTATION

Kernen i modellen for faglige kvalitetsoplysninger på psykiatri- og handicapområdet er en løbende måling på effekterne af indsatsen. Formålet er at understøtte en systematisk vidensopsamling, der kan anvendes i dialogen mellem myndighed, borger og leverandør.

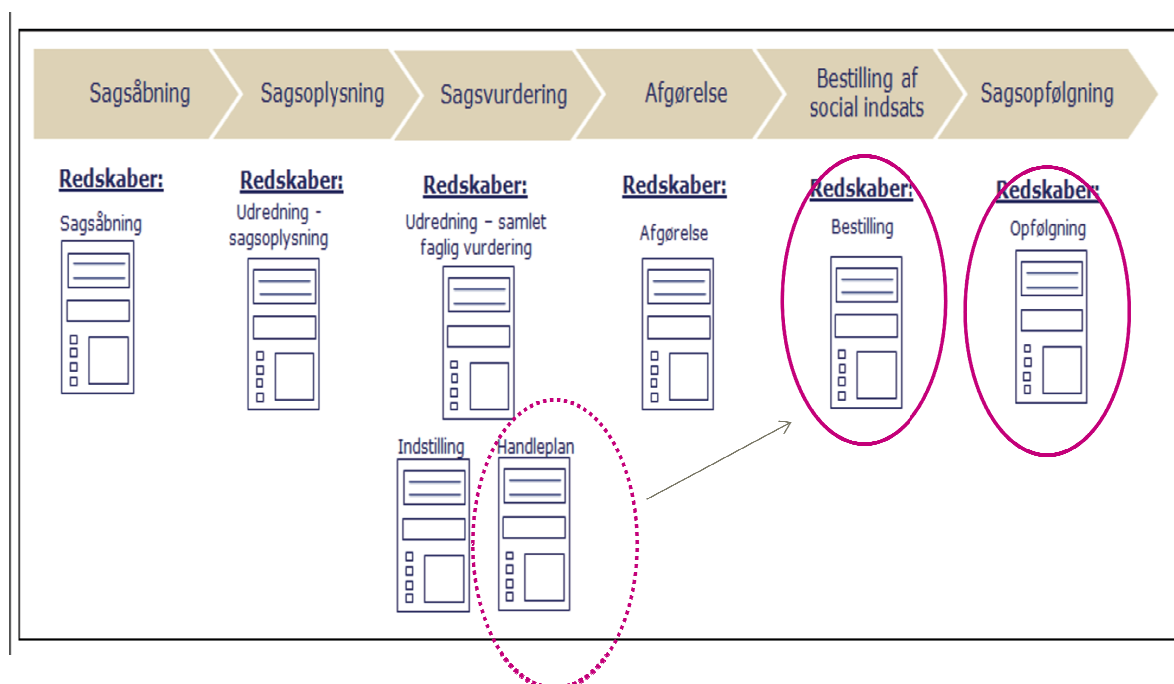
De faglige kvalitetsoplysninger skal ses som et *supplement* til eksisterende dokumentation og indgå som et delelement i den dokumentation, der udarbejdes, og ikke som en erstatning.

Modellen tager udgangspunkt i:

- Borgerens § 141-handleplan
- Bestillingen til leverandøren om hvilke ydelser der skal leveres
- Løbende status på indsatsmålene hos leverandøren
- Opfølgning på handleplan og bestilling.

I nedenstående figur er sammenhængen til processerne i DHUV illustreret.

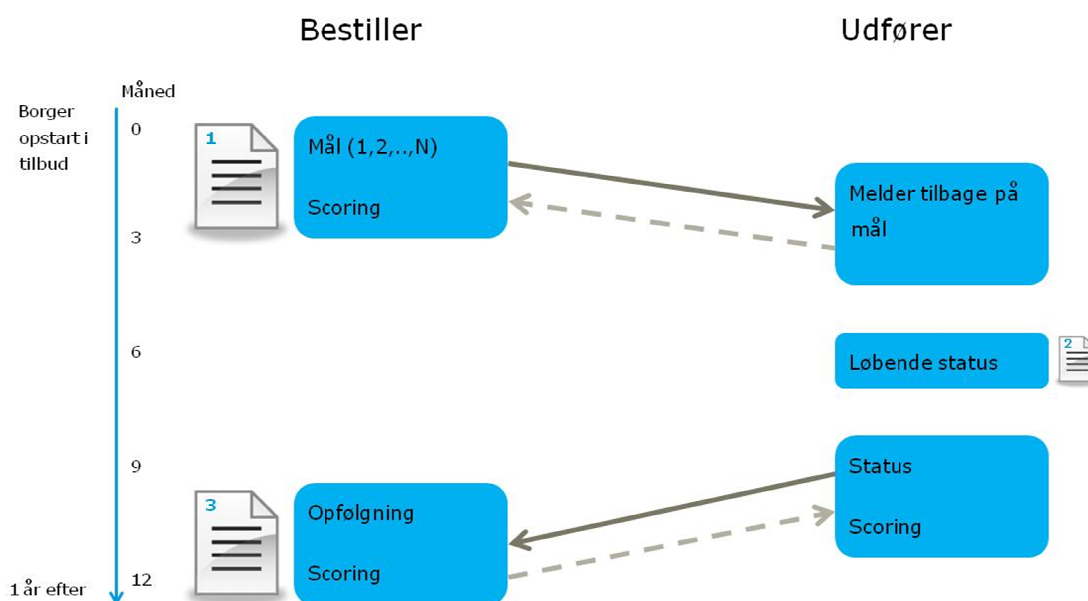
Figur 5-1: Overblik over hvilke processer i DHUV der tilpasses



De fleste kommuner arbejder allerede i dag med at opstille konkrete mål i borgerens handleplan, og en række kommuner arbejder ligeledes med at give klare bestillinger til deres leverandører om, hvilke mål de har med indsatsen. Det nye i FKO er, at der her vil blive tale om at *måle borgerens udvikling kvantitativt* og dermed gøre det muligt at skabe mere tydelig dokumentation for, om en social indsats hjælper borgeren i at nå de opstillede indsatsmål.

Den konkrete proces er illustreret i nedenstående figur.

Figur 5-2: Sammenspil mellem myndighed og leverandør



Som figuren illustrerer, foregår dokumentationen i et sammenspil mellem bestiller og udfører. Den nærmere proces beskrives i nedenstående afsnit.

5.1 Udgangspunkt i handleplanen

Rammen for dokumentationen er borgernes handleplan og de mål, der opstilles i samarbejdet med borgeren. Men da ikke alle borgere vil have en handleplan, og da handleplanerne skal passe til den enkelte borger, vil selve dokumentationen med faste skalaer ikke indgå som standard her. I stedet vil målingen beskrives i den bestilling, der gives til tilbuddet.

Det er dog afgørende, at borgeren inddrages, i det omfang det giver mening, i selve fastsættelsen af målene.

5.2 Bestillingen

Det væsentlige nye er, at bestillingsskemaet og opfølgningsskemaet justeres, så det kan muliggøre systematisk dokumentation af, om borgeren når sine opstillede indsatsmål.

I det nuværende bestillingsskema til leverandøren i VUM er der angivet en beskrivelse af konkrete indsatsmål samt et felt til mål og dato for opfølgning (markeret med en sort ring i nedenstående figur).

Tabel 5-1: Bestillingskema i VUM

Baggrundsoplysninger	
Borgers navn	
Borgers CPR. Nr.	
Adresse	
Telefonnummer	
Særlige helbredsforhold af relevans for udfører (kan fx være relevante diagnoser)	
Evt. kontaktperson oplyst af borger	
Særlige oplysninger [fx om borgeren har børn]	
Værge§ [angives hvis borgeren har en værge]	
Dato [angivelse af dato for bestilling]	

Indsats	
Begrundelse [borgerrettet - indeholder hovedhensyn og faktiske oplysninger]	
Indsatsformål	
Indsatsmål 1:	[mål samt dato for opfølgning]
Indsatsmål 2:	[mål samt dato for opfølgning]
Indsatsmål 3:	[mål samt dato for opfølgning]
Indsatsmål n:	[mål samt dato for opfølgning]
Tilbud	
Ydelse(r)	
§	
Evt. angivelse af lokalt fastsat ydelsespakke	
Udfører [konkret leverandør]	
Variighed [tidsperiode] og omfang [fx antal timer]	
Starttidspunkt	
Eventuelle aftaler mellem myndighed og udfører omkring indsatsen [fx særlige fokusområder, prioriteringer, dokumentation for indsatsen mv.]	
Kontraktpris [opdelt på periode [angives i antal, fx antal måneder] og på enhedspris [angives i kr. pr. antal, fx kr. pr. måned]	
Betaling: EAN nr. og personreference	
Betaling: kontonummer	

Koordinering - Myndighed	
Eventuelle samarbejdspartnere i myndigheden [navn, tlf. og afdeling]	
Evt. koordinerende sagsbehandler med samlet ansvar for indsatsen [navn, tlf. og afdeling]	

Koordinering - Udfører	
Eventuelle indsatser som borgeren modtager fra andre: [tilbud] [ydelse(r)] [konkret leverandør] [omfang]	
Behov for koordinering (ja/nej)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Ansvarlig for koordinering	

Disse felter udvides på samme måde som i handleplanen ved at anvende faste kategorier for en række specifikke indsatsmål og indikatorer.

Table 5-2: Bestillingsskema i FKO

Indsatsformål: (her beskrives det overordnede formål med indsatsen i et åbent tekstfelt)				
Indsatsmål (åbent tekstfelt)	Overordnet tema (her angives, hvilket tema fra VUM som målet vedrører)	Nuværende status (her angives status på en skala fra 0 -4)	Målsætning (her angives målet for udviklingen på en skala fra 0-4)	Dato for opfølgning
Lars skal ud over måltiderne deltage i det sociale fællesskab én gang om ugen	Socialt liv	3	Forbedre (2)	
Lars skal efter tre måneder have opnået forståelsen af at lave en indkøbsseddel og tager selv initiativ til det	Praktiske opgaver i hjemmet	4	Forbedre (3)	
Lars skal til svømning to gange om ugen, heraf én gang uden ledsager	Sundhed	2	Forbedre (1)	
Lars skal fastholdes i at have et delvist overblik over sin økonomiske situation	Samfundsliv	1	Fastholde (1)	

De enkelte felter beskrives i det følgende:

Indsatsformål: Her beskrives det overordnede formål med indsatsen, jf. det aktuelle redskab i VUM.

Indsatsmål: Her gives en tekstlig beskrivelse af de konkrete mål med indsatsen, jf. det aktuelle redskab i VUM. Det er sagsbehandleren, som sammen med borgeren fastsætter de mål, som man gerne vil opnå med indsatsen. Da målene kan være meget individuelle, er der ingen rammer for, hvordan målene skal beskrives i dette felt.

Overordnet tema: Her angives, hvilket tema målet vedrører. Det er her kun muligt at vælge et af temaerne fra voksenudredningsmetoden. Feltet bruges til at kategorisere de enkelte indsatsmål og vil være en dropdown-menu, hvor temaerne fra voksenudredningsmetoden indgår.

Nuværende status: Her angives borgerens nuværende status på en skala fra 0-4. Der tages udgangspunkt i den skala, der anvendes ved voksenudredningsmetoden. Skalaen skal anvendes på følgende måde:

- 0** – borgeren har ikke noget problem i forhold til det opstillede indsatsmål ((ingen, fraværende, ubetydeligt)
- 1** – borgeren har et let problem i forhold til det opstillede indsatsmål (en smule, lidt)
- 2** – borgeren har et moderat problem i forhold til det opstillede indsatsmål (middel, noget)

- 3** – borgeren har et svært problem i forhold til det opstillede indsatsmål (omfattende, meget)
4 – borgeren har et fuldstændigt problem i forhold til det opstillede indsatsmål (totalt, kan ikke).

Det er afgørende, at *scoringen udelukkende vedrører det specifikke indsatsmål, der er opstillet, og ikke vedrører borgerens generelle funktionsevne på det overordnede tema.*

I dette felt angives altså udelukkende en scoring på en skala fra 0-4.

Målsætning: Her angives målsætningen for borgerens fremtidige situation på en skala fra 0-4 i forhold til det opstillede indsatsmål. Der tages udgangspunkt i den skala, der anvendes ved voksenudredningsmetoden. Målsætningen skal relatere sig til borgerens nuværende status, der er angivet på samme skala. Målsætningen kan være følgende:

- At borgeren skal forbedre sin situation (ved en score, der er lavere end ved "nuværende status")
- At borgeren skal fastholde sin situation (ved en score, der er den samme som ved "nuværende status")
- At borgeren skal begrænse forværringen af sin situation (ved en score, der er højere end ved "nuværende situation").

Målsætningen bør fastsættes i forhold til næste gang, der foretages opfølgning i sagen.

Dato for opfølgning: Her angives datoen for, hvornår sagsbehandleren vil følge op på udviklingen i borgerens situation.

Indsatsmålene fra handleplanen bør kunne relatere direkte til bestillingen til leverandøren, men der kan være situationer, hvor de ikke direkte er sammenfaldende. Det kan fx være i situationer, hvor borgeren ikke har ønsket at få udarbejdet en § 141-handleplan.

5.3 Understøttelse af leverandørens opfølgning på indsatsmålene

En central del af FKO-modellen er, at den understøtter leverandørernes arbejde med løbende at følge op på indsatsmålene og de specifikke målsætninger, der er sat op. Indsatsmålene og den specifikke scoring er udarbejdet af sagsbehandleren i samarbejde med borgeren, men det vil være leverandørens og borgerens ansvar, at der løbende bliver arbejdet med målene, og at målene opnås i praksis.

I den nuværende DHUV-tilgang er der udarbejdet et støtteskema til leverandørerne, der kan understøtte en systematisk tilbagemelding om borgerens situation. Det skema fremgår af nedenstående.

Tabel 5-3: Opfølgningsskema for leverandør i VUM

Indsats	
[Tilbud] [Ydelser] [Omfang]	[Her indsættes oplysninger om indsatsen fra bestillingen]

Indsatsformål
[Her indsættes indsatsformål fra bestillingen]

Opfølgning på målsætninger for indsatsen	
Indsatsmål	Udførers vurdering
Indsatsmål 1: [mål indsættes]	[beskrivelse af udførers arbejde med borgerens mål og målopfyldelse]
Indsatsmål 2: [mål indsættes]	[beskrivelse af udførers arbejde med borgerens mål og målopfyldelse]
Indsatsmål N: [mål indsættes]	[beskrivelse af udførers arbejde med borgerens mål og målopfyldelse]
Eventuelle nye forhold omkring borgerens situation	
Eventuelle bemærkninger fra udfører	

Med FKO foreslås det, at dette skema udvides, så leverandøren mere direkte bedes beskrive, hvordan man arbejder med at opnå målene, og hvilke delmål der opstilles for at arbejde hen mod at opnå indsatsmålet.

Med FKO bliver skemaet således justeret til følgende:

Table 5-4: Opfølgningsskema for leverandører i FKO

Opfølgning på målsætninger for indsatsen	
Indsatsmål 1: (mål indsættes)	(fortrykt fra bestillingen)
Borgerens status ved opstart:	(fortrykt fra bestillingen)
Målsætning:	(fortrykt fra bestillingen)
Hvordan arbejder vi med at opnå målet?	(beskriv kort tilgang og metode)
Delmål 1:	(beskriv kort, hvilke kortsigtede mål I arbejder efter, som understøtter indsatsmålet)
Status, delmål 1:	(beskriv kort status på delmålet)
Delmål 2:	(beskriv kort, hvilke kortsigtede mål I arbejder efter, som understøtter indsatsmålet)
Status, delmål 2:	(beskriv kort status på delmålet)

Tanken med dette skema er at understøtte leverandørernes arbejde med indsatsmålene og integrere dem i praksis. Dette skal ske ved at bryde indsatsmålet ned i mindre delmål, som der arbejdes med løbende med henblik på at støtte borgernes udvikling i overensstemmelse med det fastsatte indsatsmål.

Skemaet er tænkt som et støtteskema, som leverandøren kan bruge, men den enkelte kommune/leverandør kan ligeledes have udarbejdet andre modeller i pædagogiske handleplaner, delplaner mv., der ligeledes understøtter en systematisk opsamling på arbejdet med og opfyldelsen af borgerens indsatsmål.

5.4 Opfølgning

Det nuværende opfølgningsskema i VUM fremgår af nedenstående figur.

Tabel 5-5: Samlet opfølgningsskema i VUM

Indsats				
[tilbud] [ydelse] [konkret leverandør] [omfang]				
Indsatsformål				
Opfølgning på målsætninger for indsatsen				
Indsatsmål	Borgers vurdering	Udførers vurdering	Sagsbehandlers vurdering	Præmadrettet
Indsatsmål 1:				<input type="checkbox"/> Uændret <input type="checkbox"/> Mål skal revideres <input type="checkbox"/> Indsats skal revideres
Indsatsmål 2:				<input type="checkbox"/> Uændret <input type="checkbox"/> Mål skal revideres <input type="checkbox"/> Indsats skal revideres
Indsatsmål N:				<input type="checkbox"/> Uændret <input type="checkbox"/> Mål skal revideres <input type="checkbox"/> Indsats skal revideres
Eventuelle nye forhold omkring borgerens situation				
Samlet konklusion på indsats, indsatsformål og indsatsmål				
Praktiske forhold vedrørende opfølgningen				
Deltagere i opfølgningen:				
Opfølgning gennemført via:	<input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> Møde <input type="checkbox"/> Andet			
Individuelt tilsyn				
Individuelt tilsyn gennemført	<input type="checkbox"/>			
Trives borger?	<input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ja [Angiv evt. bemærkninger:]			
Eventuel magtanvendelse i perioden	<input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ja [Hvis ja, foretages opfølgning på forhold omkring magtanvendelse:]			
Samlet konklusion på individuelt tilsyn				
Næste opfølgningstidspunkt				
Opfølgningstidspunkt				

Ligesom for de øvrige skemaer i VUM er der tale om fritekstfelter, som ikke giver mulighed for at indsamle systematisk dokumentation over tid eller på tværs af borgere.

Her vil tilpasningen i De Faglige Kvalitetsoplysninger ligeledes være, at der scores på en skala fra 0-4, i forhold til hvor borgeren er henne på indsatsmålene.

Indsatsmålene vil stamme fra bestillingen fra den enkelte borger. Opfølgningen tager udgangspunkt i en dialog mellem sagsbehandleren, udfører og borgeren. Her tages stilling til borgerens nuværende situation i forhold til de opstillede mål og der foretages en scoring af borgerens aktuelle situation.

Tabel 5-6: Samlet opfølgningsskema i FKO

Indsatsmål:				
<i>Beskrivelse af det overordnede mål med indsatsen</i>				
Målepunkt	Status ved opstart	Målsætning	Opfølgning på målepunkter	Målopfyldelse
<i>Lars skal ud over måltiderne deltage i det sociale fællesskab én gang om ugen</i>	3	<i>Forbedre (2)</i>	2	<i>Progressionsmål opfyldt</i>
<i>Lars skal efter tre måneder have opnået forståelsen af at lave en indkøbsseddel og tager selv initiativ til det</i>	4	<i>Forbedre (3)</i>	4	<i>Ingen progression</i>
<i>Lars skal til svømning to gange om ugen, heraf én gang uden ledsager</i>	2	<i>Forbedre (1)</i>	1	<i>Progressionsmål opfyldt</i>
<i>Lars skal fastholdes i at have et delvist overblik over sin økonomiske situation</i>	1	<i>Fastholde (1)</i>	1	<i>Fastholdelsesmål opfyldt</i>

Som ovenstående eksempel illustrerer, kan der i forhold til de enkelte målepunkter foretages en opfølgning, som kan give en samlet kvantitativ vurdering af borgerens udvikling i forhold til de opstillede mål. Det er sagsbehandleren, der registrerer i opfølgningsskemaet, men registreringen er baseret på erfaringerne fra udførers status og evt. dialog med borgeren.

6. FORMIDLING AF DOKUMENTATION

Den dokumentation, der indsamles, skal direkte kunne anvendes i praksis på forskellige niveauer i kommunernes organisation. Der skal derfor være mulighed for at få data præsenteret på forskellige måder, der kan understøtte forskellige databehov. Nedenfor er eksempler på formidlingsgrafer illustreret på hhv. individniveau, tilbudsniveau og kommuneniveau. Rambøll anbefaler, at en IT-understøttelse giver mulighed for at tilvejebringe nedenstående grafer til formidling af resultater, og det vil være den valgte IT-leverandørs ansvar at kunne præsentere data på den foreslåede måde.

6.1 Opsamling på individniveau

Dokumentationen bør kunne præsenteres i forhold til den enkelte borger, så oplysningerne kan bruges i opfølgningen på handleplaner og fx i forbindelse med det individuelle tilsyn med borgeren. Et eksempel på, hvordan det kan se ud, fremgår af nedenstående figur:

Figur 6-1: Afrapportering på individniveau

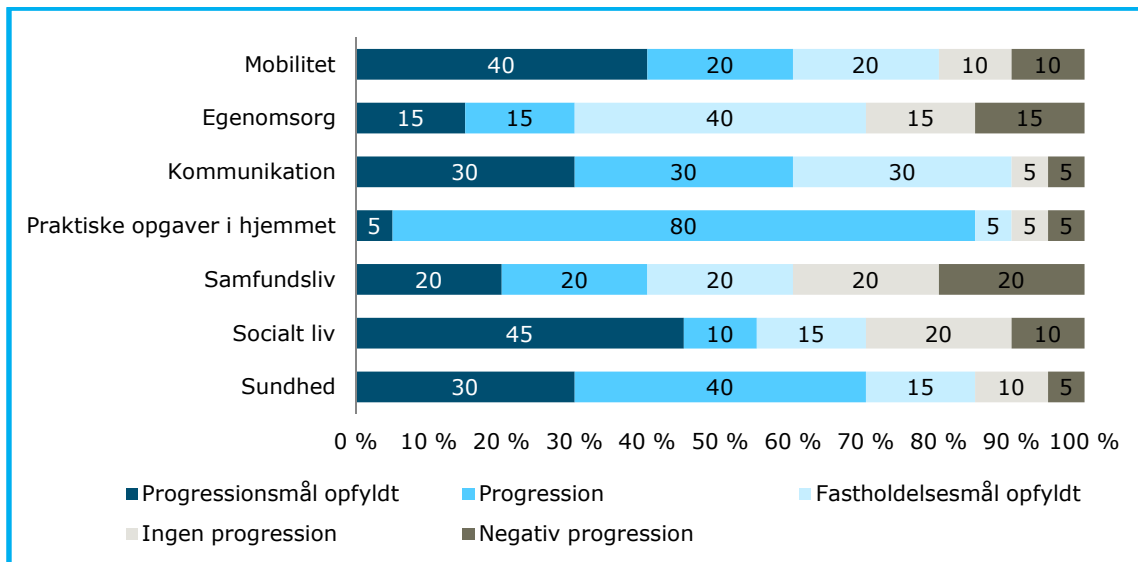
Tema	Startvurdering	Målsætning	Opfølgning/ slutvurdering	Målopfyldelse
<u>Mobilitet</u>	-	-	-	-
Indsatsmål 1	2	2	2	Fastholdelsesmål opfyldt
Indsatsmål 2	4	2	2	Progressionsmål opfyldt
Indsatsmål 3	3	2	3	Ingen progression
<u>Samfundsliv</u>	-	-	-	-
Indsatsmål 1	2	1	3	Negativ progression
Indsatsmål 2	2	0	1	Progression

Ud fra de enkelte målepunkter er der angivet en status ved opstart, et mål, en status ved opfølgning og endelig målopfyldelse, der angiver med farver, om målene er nået eller ej. Tabellen bør udelukkende relatere sig til de specifikke mål, som er opstillet for den enkelte borger i den konkrete sag.

6.2 Opsamling på tilbudsniveau

Data bør ligeledes kunne præsenteres på tilbudsniveau for den samlede gruppe af brugere. I denne dokumentationsmodel vil alle brugere ikke blive målt på de samme indikatorer. Derfor bør dokumentationen afspejle de forskellige mål for forskellige borgere, som det er illustreret i figuren nedenfor.

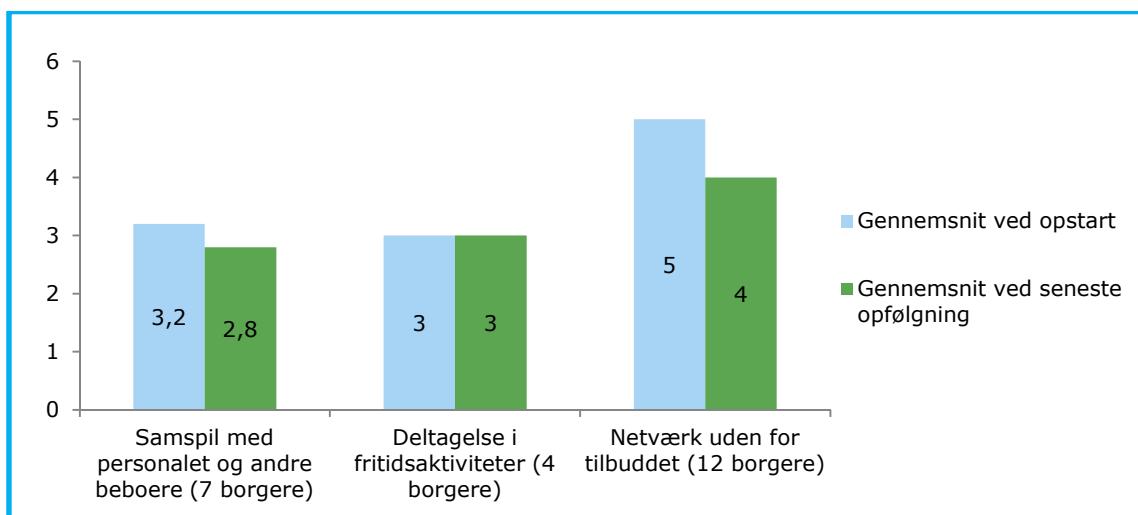
Figur 6-2: Afrapportering af temaer på tilbudsniveau



Figuren viser, hvor store andele af borgere der har opfyldt mål eller ingen udvikling har opnået i forhold til de opstillede indsatsmål.

Figuren ovenfor illustrerer, hvor store andele der har opfyldt målet eller ej, men den siger ikke noget om, hvor meget borgerne har udviklet sig på 0-4-skalaen. Dette kan tydeliggøres i form af nedenstående figur, som viser borgernes gennemsnitlige udvikling på tværs af indsatsmål ved hhv. opstart og seneste opfølgning.

Figur 6-3: Afrapportering af gennemsnitlig udvikling på tema; socialt liv

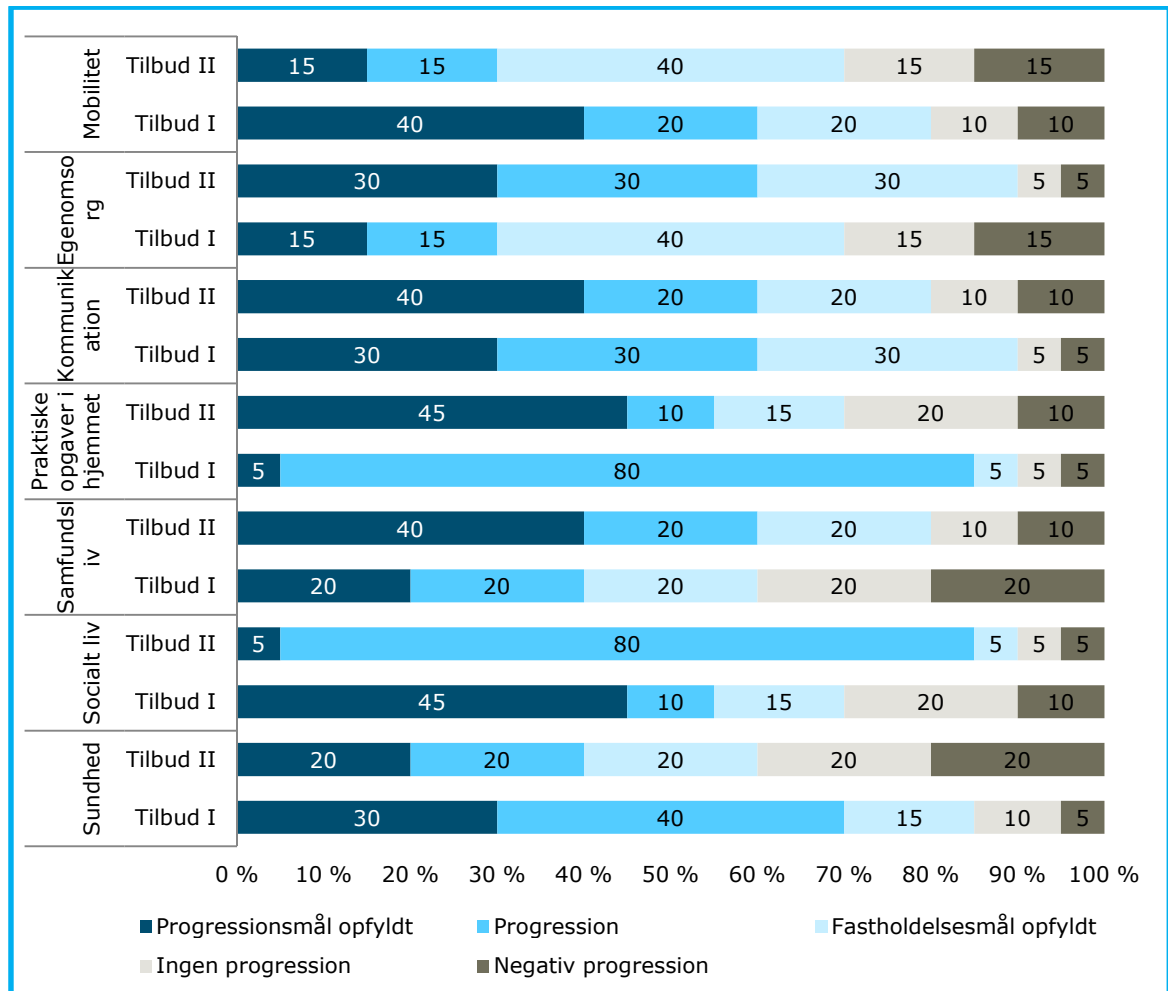


Tabellen viser, hvordan man vil kunne præsentere udviklingen for et helt tilbud. I dette eksempel er der angivet tre forskellige undertemaer, som er relateret til nogle af de indsatsmål, som tilbuddets borgere har i deres handleplan. Når man vurderer udviklingen, ses således udelukkende på de borgere, der har det specifikke mål for deres arbejde. Derfor er antallet af personer, der indgår i hver søjle, forskelligt. Ud over ovenstående figur kunne man ligeledes arbejde med præsentation af data på nedenstående måde.

6.3 Opsamling på kommuneniveau

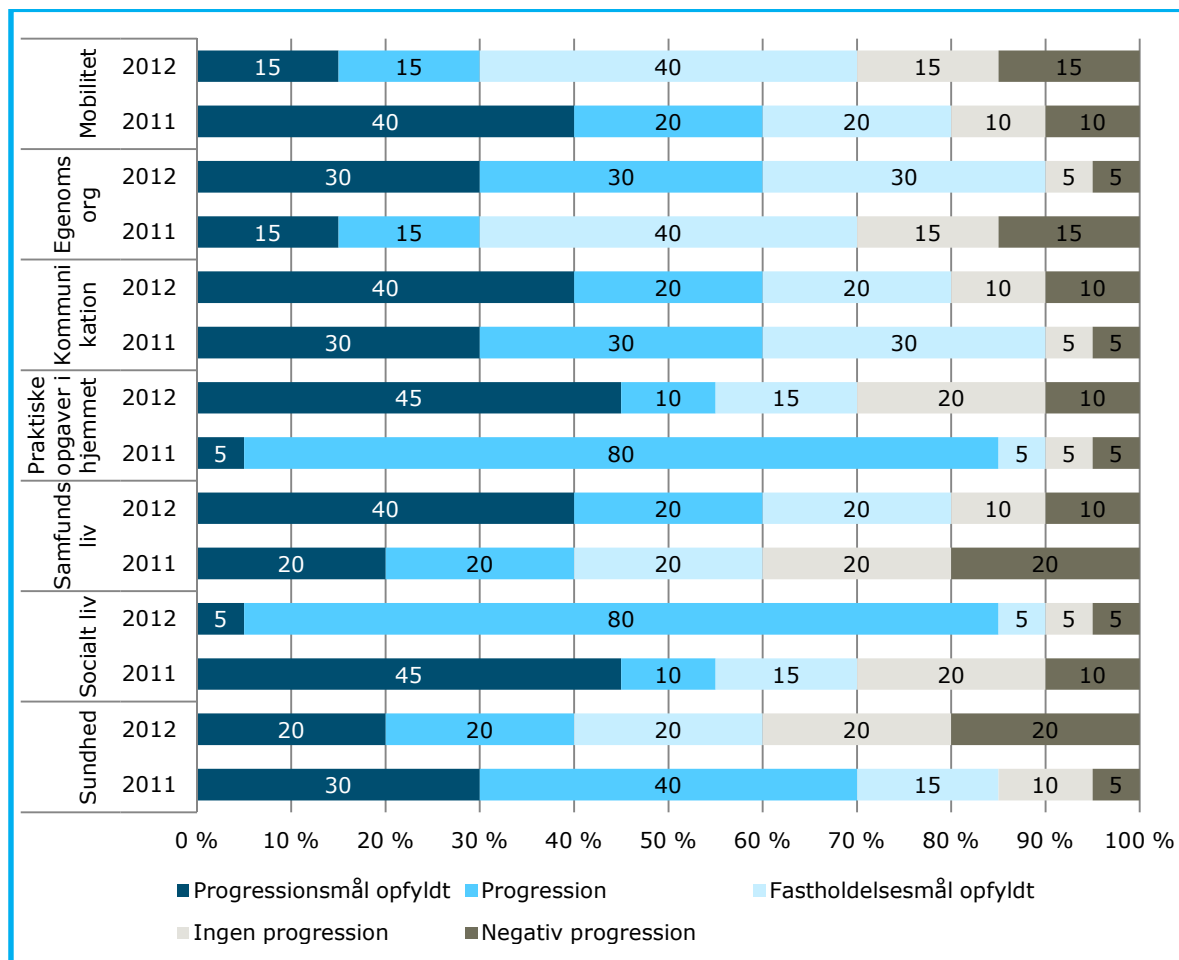
Dokumentationen bør ligeledes kunne formidles samlet for hele kommunen. Her skal data samles op på tværs af kommunens anvendte tilbud. I nedenstående figur ses et eksempel på, hvordan forskellige tilbud vil kunne sammenlignes på tværs på en enkelt dimension. Eksemplet er fra Aarhus Kommunes resultatdokumentation.

Figur 6-4: Sammenligning af tilbud på tværs af temaer



Man vil ligeledes kunne sammenligne udviklingen over tid, som det er illustreret i nedenstående figur.

Figur 6-5: Sammenligning over tid



7. EVALUERING AF AFPRØVNINGEN

I afsnittene ovenfor er det konkrete dokumentationsredskab beskrevet. Redskabet er som nævnt afprøvet af sagsbehandlere fra myndighedsområdet samt medarbejdere på leverandørområdet i seks forskellige kommuner. I dette afsnit beskrives og analyseres de erfaringer, som pilotkommunerne har gjort sig i forbindelse med afprøvningen af dokumentationsredskabet.

Evalueringen af afprøvningen beror på data indsamlet fra gennemførelsen af en survey blandt de 68 medarbejdere, som har arbejdet med dokumentationsredskabet i den tre måneders afprøvningsperiode. 71 pct. af medarbejderne har besvaret surveyen. Endvidere er der gennemført en række interviews med myndighedssagsbehandlere og medarbejdere fra leverandørområdet på tværs af de seks kommuner, samtidig med at alle relevante aktører har været samlet til en workshop med fokus på opsamling af erfaringer.

Kriterierne i evalueringer af dokumentationsredskabet bygger på de hovedprincipper, der ligger til grund for redskabet, og som er formuleret i kapitel 3. Det vil sige, i hvilket omfang er dokumentationsredskabet:

- Meningsfyldt og funktionelt at arbejde med?
- Dækkende i forhold til relevante arbejdsområder?
- Understøttende i forhold til bestilling af indsats, opfølgning samt dialog mellem myndighed og leverandør?
- Sammenhængende med den eksisterende dokumentation og praksis på området?
- Udbytterigt, i forhold til den tid der anvendes i arbejdet med det?
- Med til at tilvejebringe data til anvendelse på forskellige niveauer i organisationen?

Sammenfattende kan principperne opsummeres i de tre hovedfokusfelter for erfaringsopsamlingen:

- Er redskabet fagligt relevant?
- Er redskabet nyttigt?
- Er redskabet bæredygtigt?

Nedenfor er de væsentligste erfaringer fra kommunernes afprøvning sammenfattet.

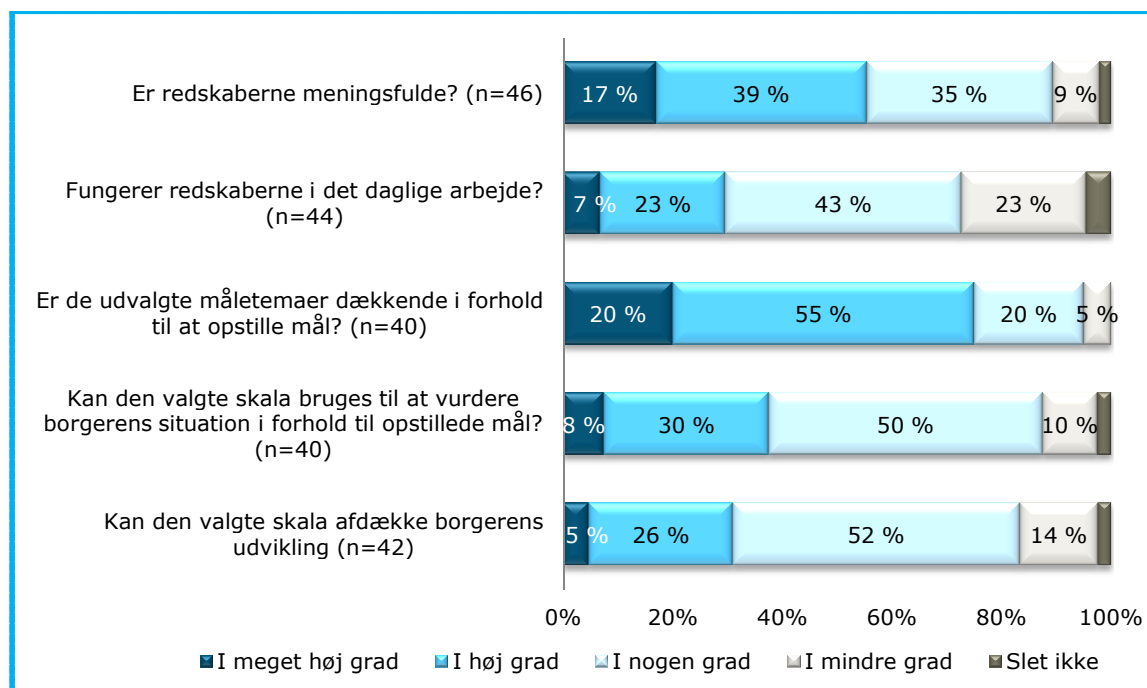
7.1 Redskabets relevans

I dette afsnit belyses redskabets relevans mere udførligt. Afsnittet beror på en vurdering af redskabet fra de medarbejdere, der har afprøvet dokumentationsredskabet i løbet af den tre måneders afprøvningsperiode. Redskabets relevans vurderes på baggrund af relevansen af redskabets temaer og metoder til dataindsamling.

Funktionalitet, meningsfuldhed, temaer og dataindsamling

De deltagende medarbejders vurdering af redskabets egnethed fremgår af figuren nedenfor, hvor der er spurgt ind til funktionalitet, meningsfuldhed, relevansen af temaer samt skala til indsamling af data.

Figur 7-1: Vurdering af redskabets relevans

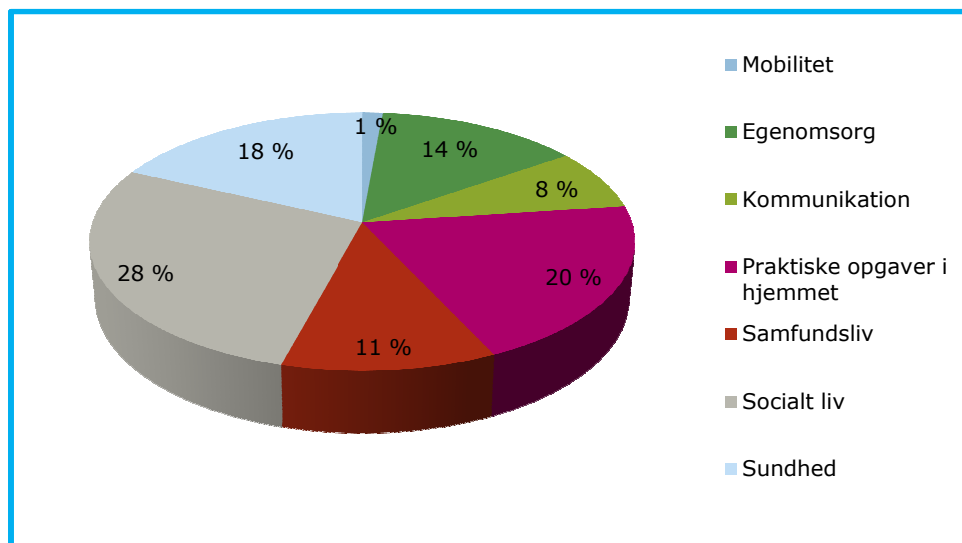


I figuren fremgår det, at over halvdelen af de adspurgte medarbejdere finder dokumentationsredskabet meningsfuldt i det daglige arbejde, ligesom en stor andel af respondenterne i meget høj grad eller høj grad vurderer, at de udvalgte måletemaer er relevante og dækkende i forhold til at opstille indsatsmål for arbejdet med borgerne. En mindre andel mener, at redskaberne kun i mindre grad fungerer i det daglige arbejde, samt at den valgte 5-punkts-skala kan afdække borgernes udvikling i forhold til de opstillede indsatsmål.

Flere af medarbejderne signalerer i de kvalitative interviews, at en positiv gevinst af arbejdet med dokumentationsredskabet er, at man nu i højere grad får dokumenteret fagligheden. Dette skal ses i sammenhæng med tidligere, hvor man ikke i samme omfang dokumenterede den faglige indsats systematisk. Således vurderer flere, at gevinsten ved at dokumentere systematisk er, at man får tilvejebragt viden, som kan give et løbende tilbagespil på tilrettelæggelsen og organiseringen af indsatserne og det faglige arbejde. Flere finder også redskabet meningsfuldt, idet det understøtter etableringen af et fælles sprog mellem sagsbehandlere på myndighedsområdet og medarbejdere på leverandørområdet. Endvidere er en række medarbejdere af den opfattelse, at arbejdet med mål har en motiverende indvirkning på såvel medarbejdere som de borgere, der modtager de sociale indsatser.

I de kvalitative interviews fremhæver medarbejderne også, at man finder de udvalgte måletemaer relevante og dækkende i forhold til opstilling af indsatsmål. Temaerne opfattes som relevante og tilstrækkelige i forhold til at kortlægge borgernes samlede udfordringer og problemstillinger. Resultaterne af afprøvningen viser imidlertid, at en række af temaerne har været mere relevante end andre. Af figuren nedenfor fremgår fordelingen af indsatsmål, der er opstillet i afprøvningsperioden, på tværs af de syv temaer i redskabet.

Figur 7-2: Fordeling af indsatsmål under afprøvningsforløbet



Figuren illustrerer, at der er opstillet indsatsmål inden for alle syv temaer, men at langt de fleste indsatsmål hører under temaerne *socialt liv*, *praktiske opgaver i hjemmet* og *sundhed*, mens der er lidt færre indsatsmål, der vedrører borgernes *mobilitet*, *kommunikation* og *samfundsliv*. Figuren indikerer imidlertid, at redskabet rummer den dybde i temaerne, der er nødvendig for at fange borgernes samlede problemprofil, ligesom temaerne gør det muligt at afdække bredden i de livsområder, hvor borgerne kan have udfordringer og problemstillinger. Det er netop denne bredde og dybde, som flere af medarbejderne fremhæver som det interessante i arbejdet med redskabet. Det skal dog nævnes, at fordelingen af målene, som det fremgår af figuren, også kan hænge sammen med den relativt korte afprøvningsperiode på tre måneder. Således peger en række medarbejdere på, at årsagen til det lave antal mål for borgernes mobilitet skyldes, at det ikke giver mening at arbejde med mobilitet i en periode på tre måneder.

Ser man på medarbejdernes vurdering af den anvendte 5-punkts-skala, er der gennemgående enighed om, at skalaen er anvendelig i forhold til at afdække borgernes status og udvikling. Dog er der få, der udtrykker, at det kan være vanskeligt at måle små udviklingstrin hos borgerne på en skala med fem målepunkter, ligesom det er vigtigt, at der løbende arbejdes med, at medarbejdere, såvel internt i kommunen og lokalt i tilbuddene som på tværs af kommunerne, opnår en fælles forståelse af de enkelte værdier på skalaen, så udgangspunktet for vurderingen af borgernes initiale status og eventuelle udvikling foretages på et så ensartet grundlag som muligt. De udfordringer, der er knyttet til redskabet i forhold til opnåelsen af en intersubjektiv forståelse af redskabets konceptualisering, herunder den anvendte skala, gør, at analyser over tid og på tværs af kommuner bør anvendes med en vis forsigtighed.

Generelt set fremhæver de fleste medarbejdere dog, at man foretrækker en 5-punkts-skala til vurdering af borgerne, idet det gør det mere enkelt at foretage en scoring af borgernes problemstillinger. Endvidere vil opnåelsen af en fælles forståelse af værdierne i skalaen kompliceres yderligere ved brugen af en skala med flere værdier. Samtidigt hænger skalaen sammen med den skala, som flere af medarbejderne allerede kender fra arbejdet med voksenudredningsmetoden, hvilket fremmer en positiv udnyttelse af erfaringerne fra udredningsmetoden.

Boks 7-1: Vurdering af redskabets relevans

en systematiskdo-
nedvirker til at mo-

iale tilbuds faglige
il, at redskabet er

ser af resultater
gtighed.

d balance mellem

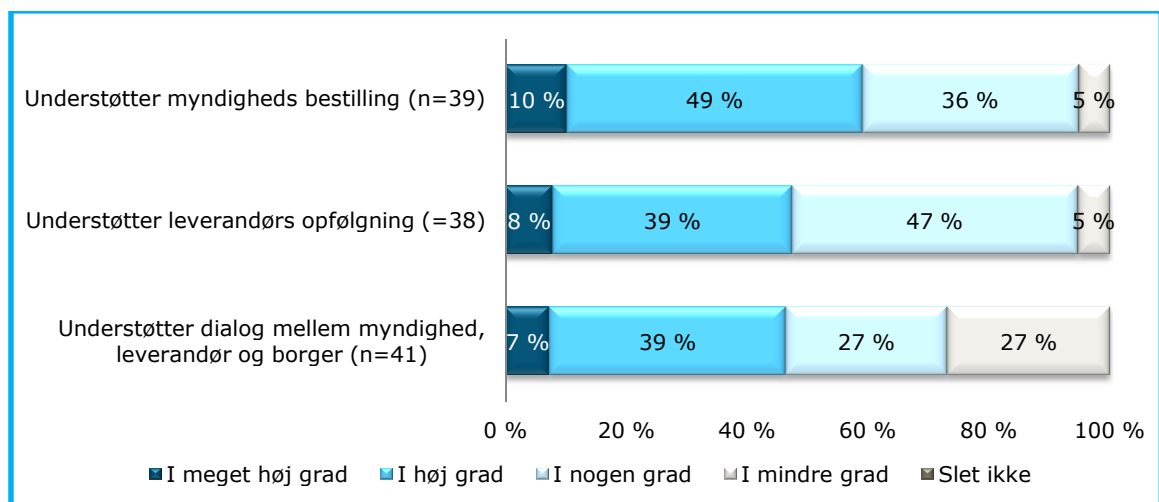
7.2 Redskabets nytte

I dette afsnit belyses spørgsmålene om redskabets nytte mere udførligt. I afsnittet beskrives erfaringerne med dataindsamlingen, nytten i forhold til dialog mellem myndighed, leverandør og borger samt anvendelsesperspektiverne for den tilvejebragte viden.

Understøttelse af bestilling, opfølgning og dialog

I figur 7.3 ses medarbejdernes vurdering af redskabets nytte i forhold til at understøtte medarbejderne i bestillingen af indsatsen, i opfølgningen på indsatsen samt dialogen mellem myndighed, leverandør og borger.

Figur 7-3: Vurdering af i hvilken grad redskabet understøtter bestilling, opfølgning og dialog



Figuren viser, at en stor andel af medarbejderne mener, at dokumentationsredskabet understøtter sagsbehandlerne bestilling af indsatsen, ligesom en stor andel vurderer, at det understøtter leverandørernes løbende opfølgning på indsatsen rettet mod borgerne. Omvendt er der knap 25 pct., der udtrykker, at redskabet kun i mindre grad understøtter dialogen mellem myndighed, leverandør og borger.

I de kvalitative interviews fremhæver medarbejderne, at arbejdet med redskabet medvirker til at den bestilling, som danner grundlag for indsatsen, bliver klar og mere konkret. Formålet med indsatsen bliver skærpet, og grundlaget for samarbejdet med borgerne bliver tydeligere, ligesom det bliver tydeliggjort, hvad det er, tilbuddene skal fokusere på i den indsats, de tilvejebringer for borgerne. Samtidig peger flere på, at man med redskabet allerede i forbindelse med bestillingen af indsatsen bliver "tvunget" til at fokusere indsatsen, så den er rettet mod de udfordringer og problemstillinger, der er mest presserende i borgerens liv. Det har medført, at sagsbehandlere ifølge deres egen vurdering i højere grad opstiller færre og mere realistiske mål for indsatsen, hvilket ses som en positiv udvikling.

Selvom langt størstedelen af medarbejderne giver udtryk for, at arbejdet med redskaberne har medført mere tydelige bestillinger for leverandørernes arbejde, peges der også på et behov for løbende træning og undervisning i at kunne formulere klare og operationelle mål for indsatsen, idet mange af medarbejderne ikke er vant til at arbejde med formuleringen af SMART-mål og konkretisering af sociale problemstillinger. Ligeledes er det ifølge interviewpersonerne afgørende, at de mål, der opstilles for indsatsen, ses i et helhedsorienteret perspektiv, da borgerne ofte har andre udfordringer og problemstillinger, som der også er behov for at arbejde med, selvom der ikke er formuleret et konkret indsatsmål herfor.

Sammenholder man resultaterne af surveyen og medarbejdernes udsagn i de kvalitative interviews, er det interessant, at langt de fleste af de medarbejdere, som er blevet interviewet, netop peger på styrkerne i forhold til redskabets understøttelse af dialogen mellem myndighed og leverandør. I interviewene peges der på, at dialogen mellem myndighed og leverandør profiterer af arbejdet med redskabet. Det bliver i højere grad muligt at foretage afstemning af forventninger til målet med indsatsen, samtidig med at det bliver nemmere at gå i dialog, hvis målene med indsatsen virker urealiserbare, eller hvis enkelte indsatsmål opfattes som irrelevante. Denne tendens i interviewene afviger fra resultatet i surveyen, som viser, at 25 pct. vurderer, at redskabet kun i mindre grad understøtter dialogen.

En forklaring på de forskellige resultater i spørgeskemaundersøgelsen og interviewene kan være, at der i surveyen er spurgt ind til, i hvilket omfang redskabet understøtter dialogen med borgerne. Erfaringerne fra afprøvningen viser, at kun ganske få borgere har været involveret i selve denne fase, hvorfor det har været svært for medarbejderne at vurdere, i hvilken grad redskabet, udover at understøtte dialogen mellem myndighedsområdet og leverandørområdet, også understøtter medarbejdernes løbende dialog med borgerne. Dog ser flere af medarbejderne gode muligheder for, at arbejdet med redskaberne kan bringes ind i samarbejdet med borgerne på en positiv måde.

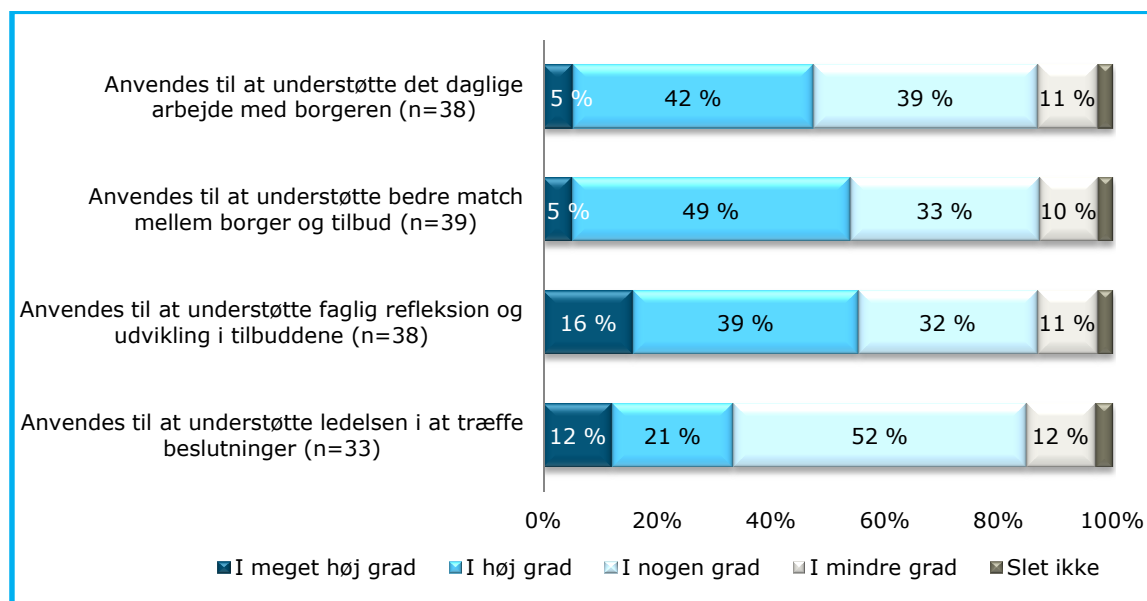
Anvendelse af den tilvejebragte viden

Ud over redskabets nytte i forhold til bestilling, opfølgning og dialog er der også spurgt ind til medarbejdernes vurdering af anvendelsesmulighederne af den viden, der tilvejebringes som led i arbejdet med dokumentationsredskabet.

Det er i denne kontekst væsentligt at fremhæve, at den korte afprøvningsperiode betyder, at de fleste former for anvendelse endnu ikke har været afprøvet, hvorfor det primært er anvendelsespotentialer eller perspektiverne, respondenterne har forholdt sig til. I projektet har afprøvningen og dataindsamlingen foregået helt frem til den endelige erfaringsopsamling, og der har derfor været begrænset tid til at anvende resultaterne.

Resultaterne af medarbejdernes vurdering af anvendelsespotentialerne fremgår af figur 7.4 nedenfor.

Figur 7-4: Vurdering af anvendelsesmulighederne for den tilvejebragte viden



Helt overordnet ses det, at langt størstedelen af medarbejderne har et positivt perspektiv på anvendelsen af de resultater, der tilvejebringes i forbindelse med dokumentationsarbejdet. Knap halvdelen mener, at resultaterne i meget høj grad eller høj grad kan understøtte arbejdet med borgerne i det daglige, et bedre match mellem borger og tilbud samt faglige refleksioner og udvikling i tilbuddene. Lidt færre vurderer imidlertid, at den viden, der indhentes gennem arbejdet med dokumentationsredskabet, kan anvendes som grundlag for ledelsens beslutninger i forhold til planlægning, prioritering og effektivisering.

I forhold til anvendelsen af resultater har de primære kommentarer omhandlet, hvordan resultaterne kan bringes i spil i det daglige arbejde med borgerne samt i forhold til den mere generelle udvikling af tilbuddene. En lang række medarbejdere vurderer, at den viden, som redskabet genererer, medvirker til at understøtte en fokuseret indsats i forhold til borgerne. Her argumenteres der for, at viden om, hvilke områder den enkelte borger udvikler sig på eller ikke udvikler sig på, gør, at de enkelte medarbejdere får information om, hvor de særligt skal arbejde med borgeren, og hvor der måske ikke er behov for at have et større fokus. På den måde kan de ressourcer, der ligger i samarbejdet mellem medarbejder og borger, prioriteres og fokuseres i forhold til de områder, hvor borgeren har de største udfordringer og problemstillinger.

Interviewene med medarbejderne tegner generelt et billede af, at redskabet kan bruges til at få øget bevidsthed om resultaterne af den socialpædagogiske indsats og dermed skabe et fælles udgangspunkt for de faglige drøftelser og refleksioner medarbejderne imellem. Det er vurderingen, at resultaterne fremover kan anvendes til fælles refleksioner over, hvordan man fastholder eventuelle gode resultater, samt hvordan man udvikler tilbuddet på de områder, hvor resultaterne viser et udviklingsbehov. Det er i den forbindelse vigtigt at påpege, at rammer for den faglige refleksion skal etableres som en nødvendig forudsætning for at realisere gevinster ved ibrugtagelsen af resultaterne. Flere medarbejdere signalerer derfor ønsker om særlige lærings- og refleksionsrum, som kan medvirke til, at den løbende strøm af viden, der produceres, gøres "levende" og aktiv, og dermed får et positivt tilbagespil på tilbuddenes metoder og indsatser.

Medarbejdernes vurdering af resultaternes muligheder for at indvirke positivt på sagsbehandlernes match mellem borgernes specifikke problemstilling og tildeling af tilbud er, at det på kort sigt kan være vanskeligt at opnå tilstrækkelig viden, der sikrer dette. Men flere vurderer dog, at en systematisk dokumentation over tid vil kunne påvirke procedurerne for tildeling af tilbud til borgerne, således at sagsbehandlernes i højere grad vil bruge tilbuddenes resultater og arbejde inden for forskellige områder som et grundlag for tildeling af foranstaltning.

Interviewene belyser også medarbejdernes vurdering af, i hvilken udtrækning redskabet kan anvendes til understøttelse af ledelsens beslutning i forhold til fx prioriteringer og effektivisering. Her udtrykker flere, at dokumentation over tid kan give lederne det rette ledelsesmæssige grundlag, men at man bør være opmærksom på, at beslutningerne ikke alene træffes på grundlag af den dokumentation, som redskabet tilvejebringer, men at denne bør suppleres med anden og mere kvalitativ dokumentation, der belyser baggrunden for de tilvejebragte resultater. Ligeledes bør man på ledelsesplan være opmærksom på forskelle tilbuddene imellem, både i forhold til kontekst og ressourcer, men også i forhold til forskelle blandt de brugergrupper, tilbuddene retter sig imod.

Boks 7-2: Vurdering af redskabets nytte

Vurdering af nytte

Erfaringsopsamlingen viser:

- At dokumentationsredskabet understøtter sagsbehandlerne i at lave mere konkrete og realistiske bestillinger for den indsats, leverandørerne skal levere for borgerne
- At dokumentationsredskabet skærper leverandørernes løbende opfølgning på arbejdet med borgerne og konkretiserer indsatsen i delmål
- At dokumentationsredskabet kvalificerer dialogen og samarbejdet mellem myndighed og leverandør, fx i forbindelse med forventningsafstemning, gensidig forståelse m.m.
- At myndighed og tilbud kan anvende dokumentationsredskabet i forhold til at udvælge og følge op på indsatsmål og indsatsområder
- At redskabet kan anvendes i relation til det daglige og konkrete arbejde med den enkelte borger
- At de resultater, der tilvejebringes, kan anvendes på flere niveauer i organisationen og med forskelligt formål
- At redskabet ikke kan stå alene, men kræver dialog om fortolkning og opfølgning på resultaterne.

Redskabets nytte vurderes på den baggrund at være høj samt brugbar i forhold til en fokusering af bestilling og opfølgning samt anvendelse på flere organisatoriske niveauer.

7.3 Redskabets bæredygtighed

I dette afsnit belyser vi en række af de forhold, som vil have en stor indflydelse på den fremtidige anvendelse af redskabet i kommunerne, herunder tidsforbrug ved at anvende redskabet samt sammenhængen mellem redskabet og den eksisterende arbejdspraksis i kommunerne.

Analysen af redskabets bæredygtighed handler grundlæggende om at vurdere, hvor realistisk det er, at redskabet vil blive anvendt i en længere periode og ikke går i sig selv igen efter en kort periode. Forskning og praksis på området peger på, at bl.a. brugernes opfattede nytte af redskabet sammenholdt med tid samt kobling af redskabet til eksisterende arbejdsgange og rutiner er centralt for en succesfuld implementering og langsigtet anvendelse af redskaber som FKO.

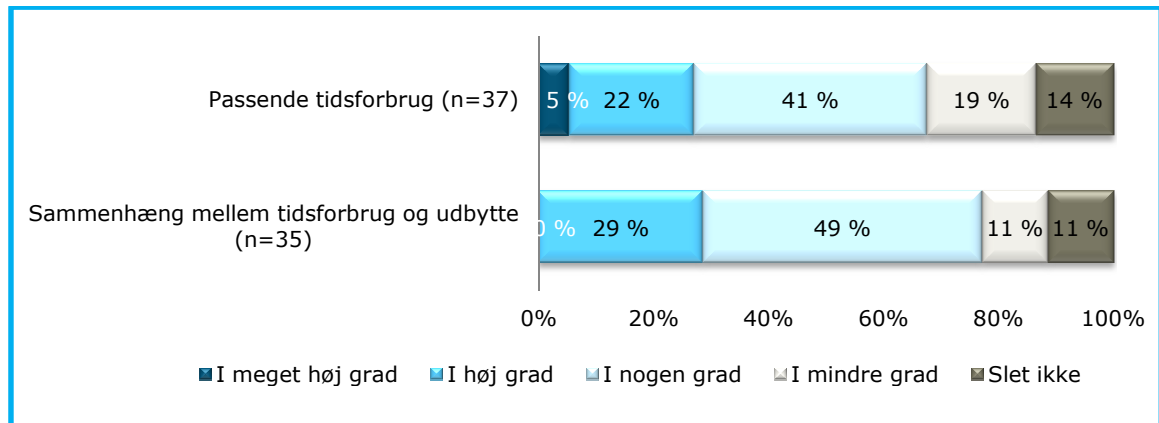
Fokus i afsnittet er derfor på:

- Udbyttet af arbejdet med redskabet
- Redskabets kobling til eksisterende arbejdsgange.

Sammenhæng mellem udbytte og tidsforbrug

Et centralt kriterium ved dokumentationsredskabet er, at der er overensstemmelse mellem udbyttet af arbejdet med redskabet og den tid, som medarbejderne bruger på det. I figuren nedenfor ses medarbejdernes vurdering af sammenhængen mellem udbytte og tid der anvendes i forbindelse med arbejdet med dokumentationsredskabet.

Figur 7-5: Sammenhæng mellem udbytte og tidsforbrug



Samlet set fremgår det af figuren, at flere vurderer, at der er en overensstemmelse mellem tid og det udbytte, der realiseres, ved brugen af redskabet. Omvendt er der imidlertid også en relativ stor andel af medarbejderne, der vurderer, at der kun i mindre grad eller slet ikke er overensstemmelse mellem den tid, man benytter, og udbyttet.

I de kvalitative interviews er der dog flere, der indikerer, at man på længere sigt forventer, at tiden, der anvendes på dokumentationsarbejdet, reduceres, idet der efterhånden opnås et bedre kendskab til redskabet, samtidig med at arbejdet med redskabet forankres i den eksisterende organisatoriske praksis og kontekst. Det forventes yderligere, at brugen af dokumentationsredskabet kan medvirke til en reduktion af den samlede tid, der på nuværende tidspunkt anvendes på dokumentation, da redskabet vil kunne erstatte noget af den dokumentation, der foretages i andre henseender, fx i forbindelse med opfølgning på handleplaner m.m.

Resultaterne i ovenstående figur er derfor i nogen grad udtryk for, at der i opstartsfasen har været et relativt stort tidsforbrug forbundet med dokumentationsarbejdet og redskabet. Dette hænger sammen med, at medarbejderne har haft behov for at lære redskabet at kende samt blive fortrolig med dets opbygning og struktur.

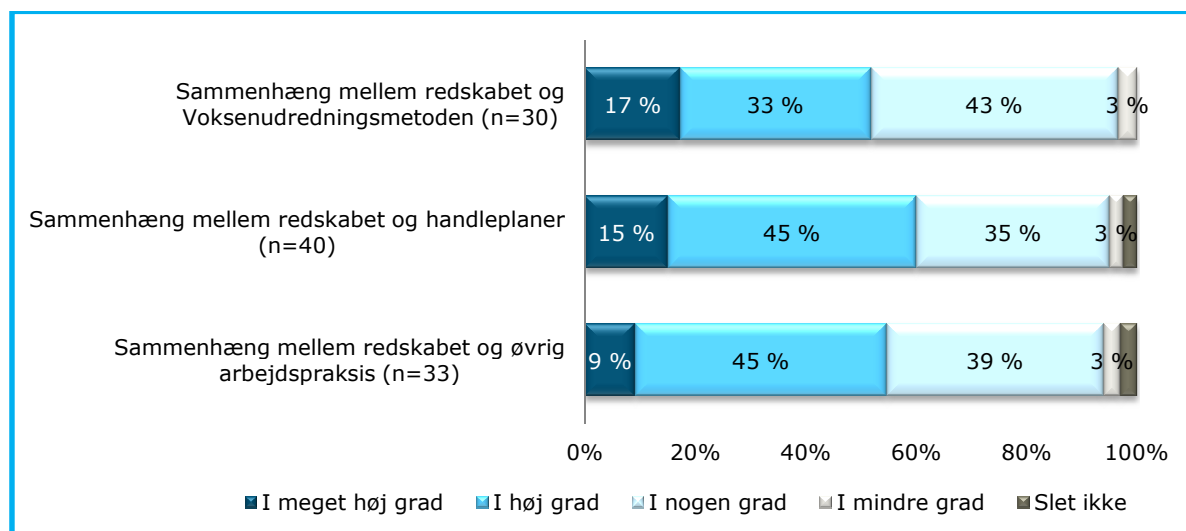
Samlet set tyder erfaringer altså på, at man forventer, at ressourceforbruget, forbundet med arbejdet med redskabet, vil blive mindre ved fremtidig brug, samtidig med at udbyttet forøges, hvis redskabet integreres i myndighedens og tilbuddenes øvrige arbejde med udviklingen af og opfølgningen på faglig kvalitet.

Sammenhæng mellem redskabet og eksisterende arbejdspraksis

Et afgørende element for redskabets bæredygtighed er, i hvilket omfang det direkte knyttes til eksisterende arbejdsgange og processer. Det er klart, at desto mere redskabet hænger sammen med processer, der allerede foretages, jo større er sandsynligheden for, at redskabet kan blive implementeret med succes og anvendt løbende.

Nedenfor fremgår resultaterne af medarbejdernes vurdering af redskabets kobling til den eksisterende arbejdspraksis, forstået som det arbejde, der allerede foregår i form af udredninger, handleplansarbejde samt øvrig dokumentation på området.

Figur 7-6: Sammenhæng mellem redskabet og eksisterende arbejdspraksis



Figuren viser, at en andel på over halvdelen af de adspurgte medarbejdere vurderer, at der er en god sammenhæng mellem redskabet og den øvrige arbejdspraksis, ligesom de giver udtryk for, at koblingen til arbejdet med Voksenudredningsmetoden og handleplaner er sammenhængende. Kun ganske få signalerer, at der ingen sammenhæng er.

Denne tendens kan også spores i de interviews, der er gennemført. I forhold til selve dokumentationen i redskabet ligger selve metoden i forlængelse af det arbejde, der allerede udføres i forbindelse med voksenudredningsmetoden. Fordelen er ifølge medarbejderen, at man i udredningsmetoden og dokumentationsredskabet anvender samme temaer og skala, hvilket sikrer genkendelighed, men også muligheder for udnyttelse af den viden, der er indhentet i relation til udredning i forbindelse med selve fastsættelsen af indsatsmål for borgernes udvikling. En lang række medarbejdere italesætter denne sammenhæng som af særlig afgørende betydning for succes i arbejdet med dokumentationsredskabet.

Også i forhold til arbejdet med handleplaner tyder erfaringerne på, at der er et positivt samspil. Interviewene tegner et billede af, at de to redskaber supplerer og kvalificerer hinanden gensidigt, idet arbejdet med dokumentationsredskaber skærper og fokuserer handleplanerne, ligesom handleplanerne understøtter målene og scoringerne i dokumentationsredskabet med mere kvalitative formuleringer og vurderinger. Ser man på sammenhængen mellem øvrig dokumentation og praksis, synes interviewene også at signalere en fin sammenhæng. Flere peger på, at dokumentationsredskabet ikke må erstatte den øvrige dokumentation, der foretages i form af fx dagbøger eller observation, men at den skal ses som et stærkt og mere kvantitativt supplement hertil.

Alt i alt tegner såvel resultaterne fra surveyundersøgelsen og indikationerne i interviewene et billede af, at der både på myndighedsområdet og i de enkelte tilbud er en klar opfattelse af, at arbejdet med dokumentationsredskabet kan indgå i eksisterende arbejdsrutiner og processer, samt at der ses potentialer for en positiv gensidig indvirkning de enkelte redskaber, arbejdsgange og processer imellem.

Boks 7-3: Vurdering af redskabets bæredygtighed**Vurdering af bæredygtighed**

Erfaringsopsamlingen viser:

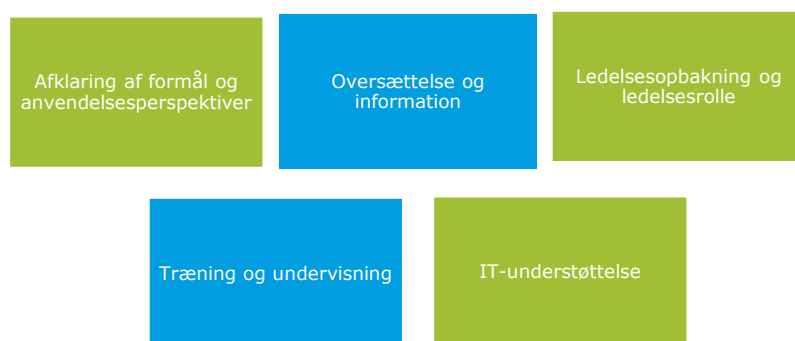
- At udbyttet af arbejdet med dokumentationsredskabet på sigt er i overensstemmelse med den tid, man anvender på det, ligesom flere vurderer redskabet fremadrettet kan have en positiv effekt i forhold til at reducere den arbejdsbyrde, der er forbundet med nuværende og eksisterende dokumentation.
- At dokumentationssystemet har en klar og tydelig sammenhæng med voksenudredningsmetoden, idet der anvendes samme temaer og skala. Netop sammenhængen til udredningsmetoden påpeges af flere medarbejdere som af særlig afgørende betydning.
- At arbejdet med dokumentationsredskabet understøtter en kvalificering af handleplanen, som bliver mere fokuseret, samtidig med at handleplanerne understøtter arbejdet med dokumentationsredskabet i form af mere kvalitative beskrivelser til grundlag for indsatsen.
- At dokumentationsredskabet er et stærkt supplement til eksisterende dokumentation og praksis i form af fx dagbøger, logbøger, observation eller lignende.
- At redskabet vurderes at indvirke positivt i samspillet mellem øvrige redskaber, arbejdsgange og processer.

På den baggrund vurderes det, at dokumentationsredskabet har en høj grad af bæredygtighed i forhold til at understøtte eksisterende arbejdspraksis og processer.

8. IMPLEMENTERING

I nærværende afsnit sammenfattes de forhold, som, kommunerne vurderer, spiller en central rolle i forbindelse med en implementering af dokumentationsredskabet. Samlet set peger kommunerne på fem temaer, som er væsentlige at sætte fokus på i en implementeringsproces. Dette er illustreret nedenfor.

Figur 8-1: Temaer i implementeringsprocesser



Nedenfor er de enkelte temaer beskrevet uddybende, herunder gode råd, der bør overvejes i forbindelse med en implementering af dokumentationsredskabet. I afsnit 8.5 er overvejelserne i forbindelse med implementeringsprocesser sammenfattet i en række spørgsmål, som det er relevant at stille i forbindelse med en evt. implementering af dokumentationsredskabet.

8.1 Tydeliggørelse af formål og anvendelsesperspektiver

For nogle medarbejdere vil det være helt normalt at skulle dokumentere resultaterne af deres arbejde, mens det for andre kan virke "provokerende" og udfordrende, idet der kan være modstand imod at dokumentere borgernes udvikling i form af mere kvantitative opgørelser. Derfor bør det være en essentiel del af implementeringen af redskabet, at man i kommunerne gør sig overvejelser omkring, hvorfor man ønsker at styrke dokumentationen af indsatsen, og hvordan man tænker at bruge resultaterne, og i den forbindelse får formidlet et klart koncept for formålet med og den påtænkte anvendelse af resultaterne til de medarbejdere, som arbejder med dokumentationen i det daglige.

Et klart koncept med en strategi for den fremadrettede anvendelse af den videnproduktion, der indsamles som led i arbejdet, kunne fokusere på målgrupperne for ibrugtagelsen af resultaterne samt perspektiverne for målgruppernes anvendelsesmuligheder. Nedenfor ses en overordnet skitse for en strategiplan for anvendelse af den viden, der produceres.

Tablet 8-1: Strategiplan for anvendelse af resultater

Målgruppe for anvendelse	Mulige anvendelsesperspektiv
Nationalt niveau	Sammenligning af kommunernes opgaveløsning
Kommunalt centralt niveau	Styring, prioritering og allokering af ressourcer
Faglige ledere og sagsbehandlere i kommunerne	Målrettede beslutninger om tildeling af ydelser, indsatser og tilbud
Ledere og medarbejdere på leverandørsiden	Faglig udvikling af tilbuddene og indsatsområder
Den enkelte medarbejder	Det konkrete samarbejde med borgerne

En strategi og plan for, hvad man tænker at gøre med den viden, der indsamles, vil give alle relevante medarbejdere en indsigt i formålet og målet med videnproduktionen og dermed potentielt medvirke til at afmystificere og blotlægge intentioner og motiverne bag ønsket om at doku-

mentere den faglige kvalitet. Samtidig kan en klar strategi medvirke til, at fordele i arbejdet med dokumentationen synliggøres for alle involverede aktører.

8.2 Oversættelse og information

I implementeringsprocesser kan der ofte være langt fra beslutningstagere til de medarbejdere, der skal omsætte beslutningen i praksis. Det er derfor værd at medtænke i implementeringsprocesser, hvordan man får informeret relevante aktører på bedst tænkelige måde og får "oversat" projektet til kommunens kontekst, så der skabes mening, motivation og forståelse blandt de medarbejdere, der skal arbejde med nye redskaber.

Kommunikation, både som formidling af "det nye", der sættes i værk, såvel som dialog om formålet og målet hermed, er med til at slå tonen an for den implementeringsproces, kommunen står foran. Der bør derfor være en grundig information og introduktion til medarbejdere i opstarten af projektet, ligesom information om fremdrift, proces og status løbende bør informeres til de aktører, der er involveret i arbejdet med dokumentationen.

8.3 Ledelsesopbakning og ledelsesrolle

Nøglen til en succesfuld implementering af dokumentationsredskabet ligger i, at lederne tager ansvar for den lokale implementering af redskaberne og gør sig nogle klare overvejelser om ledelsesrollen. Nedenfor er en række af de forhold, som pilotkommunerne har peget på som afgørende i implementeringen af redskabet, beskrevet.

At give retning og perspektiv

En vigtig pointe i implementeringsøjemed er, at det er en ledelsesopgave at give retning og perspektiv på det konkrete daglige arbejde i praksis.

At give mening og styrke motivation

Mening, forstået som motivation for forandring, er afgørende i forhold til implementering. Ledelsen bør derfor overveje, hvordan man kan tilskrive "det nye" mening og arbejde med menings-skabelse blandt medarbejdere samt etablere meningskabende dialoger. Det er den gode mening, der motiverer til at gøre noget andet, men det er ikke altid noget, der følger med opgaven, hvorfor der bør være fokus på, hvordan denne skabes lokalt og individuelt.

Organisatorisk forankring

En væsentlig forudsætning for en vellykket implementering er, at der undervejs i implementeringsprocessen er blik for at få den faglige opfølgning og videre udvikling lagt ind i eksisterende strukturer, i det omfang det er muligt. Det kan fx være på personalemøder, behandlingsmøder eller teammøder. En formaliseret forankring i relevante fora og former vil være et vigtigt skridt mod integrationen i den daglige praksis.

Nødvendig plads og rammer

I en implementeringsproces, hvor ny praksis skal forankres, er der et afgørende behov for at få rammesat, hvor og hvordan der arbejdes med de forskellige relevante aspekter, og hvilke rum det kræver. Ledelsen skal sætte disse rammer og etablere de nødvendige lærings-, trænings- og frirum. Det er i samme ombæring også nødvendigt at "skærme" i forhold til andre opgaver, så der skabes tilstrækkeligt med tid, rum og rammer for de medarbejdere, der skal arbejde med dokumentationsredskabet, således at det ikke bliver en ekstra påtvunget opgave, som det rammemæssigt er vanskeligt at løse.

8.4 Træning og undervisning.

Undervisning af de medarbejdere, der skal gøre brug af redskabet i deres daglige arbejde, fremhæves også som en afgørende forudsætning for en vellykket implementering af dokumentationsredskabet. Det drejer sig om undervisning i opstartsfasen, hvor det er væsentligt, at medarbejderne lærer at opstille og formulere operationelle og målbare indsatsmål for indsatsen, ligesom undervisning løbende er af stor betydning i forhold til bl.a. at opnå et godt kendskab til den skala, der anvendes til at dokumentere borgernes statussituation og udvikling.

8.5 It-understøttelse

En altafgørende forudsætning er, at det løbende arbejde med dokumentationsredskabet it-understøttes. Samtidigt skal det sikres, at de it-løsninger, der tilvejebringes som led i arbejdet med redskabet, er kompatible med de redskaber, som myndighedsområdet og leverandørområdet allerede anvender i forvejen. Allerhelst skal der sikres løsninger, der muliggør, at sagsbehandlere og medarbejdere på leverandørområdet tilgår ét og samme system.

På baggrund af ovenstående analyse har vi i boksen nedenfor samlet en række af de spørgsmål, som kan være relevante at stille i forskellige faser af en implementeringsproces.

Boks 8-1: Spørgsmål, der bør overvejes ved implementeringen af redskabet

Tydeliggørelse af formål og anvendelsesperspektiver

- Hvilke planer har man for anvendelsen af resultaterne?
- Er der udarbejdet en klar og tydelig strategi for anvendelse af resultater?
- I hvilket omfang er relevante aktører vidende om formålet med anvendelsen af resultaterne?
- Hvordan kan alle relevante aktører involveres i fastsættelsen af perspektiver for anvendelsen af resultaterne?

Oversættelse og information

- Hvordan skal dokumentationsredskabet præsenteres i kommunen?
- Hvordan sikres det, at involverede aktører finder mening i redskabet og motiveres til arbejdet med det?

Ledelsesopbakning og ledelsesrolle

- Hvordan giver ledelsen retning for projektet?
- Hvordan sættes der rammer og motiveres?
- Hvordan sikres der status og betydning til projektet?
- Hvordan gøres værktøjet nyttigt og nødvendigt for de relevante medarbejdere?

Træning og undervisning

- Hvilken undervisning har medarbejderne behov for?
- Hvordan skal undervisningen tilrettelægges?
- Hvem skal gennemføre undervisningen?

It-understøttelse

- Hvilke it-muligheder har vi i kommunen, som kan understøtte arbejdet med dokumentationsværktøjet?
- Hvordan sikres der sammenhæng mellem evt. nye og gamle systemer?
- Hvis kommunen har implementeret DHUV: Understøtter kommunens DHUV-system arbejdet med FKO?

9. BILAG – ANVENDTE SKEMAER

9.1 Skema til bestilling af specifikke indsatsmål

Dette skema er udviklet til at understøtte, at sagsbehandleren giver en klar bestilling til en udfører om, hvilke indsatsmål borgeren skal opnå med indsatsen.

Hvad er målet med at bruge skemaet?

Formålet er at give en præcis bestilling til udfører, der muliggør, at man kan følge op på målene med indsatsen. Formålet er ligeledes at etablere et fælles sprog for vurderingen af borgerens udvikling over tid.

Hvad skal skemaet bruges til?

Skemaet skal bruges som en integreret del af det bestillingsskema, der anvendes i voksendredningsmetoden. De generelle retningslinjer for bestillinger kan læses i metodehåndbogen her: www.servicestyrelsen.dk/dhuv/kravspecifikation/metodehaandbog

Sagsbehandleren skal bruge skemaet til at give en præcis bestilling til udfører ved opstart eller genvurdering af borgerens situation.

Hvem skal bruge skemaet?

Sagsbehandleren skal udfylde skemaet, baseret på en dialog med borgeren. Sagsbehandleren skal fremsende skemaet til udfører, der efterfølgende skal arbejde med at konkretisere indsatsmålene i forhold til det konkrete arbejde.

Hvornår bruges skemaet?

Efter at der er truffet afgørelse, er det myndighedens ansvar at bevillige indsatsen (medmindre borgeren har fået et afslag) og formulere målsætninger herfor, hvorefter det er udførers opgave at levere den tildelte indsats i overensstemmelse med myndighedens bestilling. Skemaet skal derfor bruges ved opstarten af et tilbud samt ved løbende revurderinger af tilbuddet.

Borgers ID (navn, sagsnummer, el. lign.):

Hvilke(n) problematik(ker) kendetegner borgerens situation?

Funktionsnedsættelse

- Fysisk funktionsnedsættelse
 - Hørenedsættelse
 - Kommunikationsnedsættelse
 - Mobilitetsnedsættelse
 - Synsnedsættelse
 - Døvblindhed
- Psykisk funktionsnedsættelse
 - Intellektuel/kognitiv forstyrrelse
 - Demens
 - Hjerneskade
 - Erhvervet hjerneskade
 - Medfødt hjerneskade
 - Udviklingsforstyrrelse
 - Opmærksomhedsforstyrrelse
 - Autismespektrum
 - Udviklingshæmning
- Sindslidelse
 - Angst
 - Depression
 - Forandret virkelighedsopfattelse
 - Personlighedsforstyrrelse
 - Spiseforstyrrelse
 - Tilknytningsforstyrrelse
 - Stressbelastning

Socialt problem

- Hjemløshed
- Indadreagerende adfærd
- Kriminalitet
 - Personfarlig kriminalitet
 - Ikke-personfarlig kriminalitet
- Misbrug
 - Alkoholmisbrug
 - Stofmisbrug
- Omsorgssvigt
- Overgreb
 - Voldeligt overgreb
 - Seksuelt overgreb
- Prostitution
- Seksuelt krænkende adfærd
- Selvskadende adfærd
- Social isolation
- Udadreagerende adfærd
- Selvmordstanker eller -forsøg

Hvilke ydelser modtager borger?

Hvis ja, angiv ydelse [afkrydsning af ydelser/§]

<input type="checkbox"/> Aktivitets- og samværsydelse (§ 104)	<input type="checkbox"/> Personlig hjælp (§ 83)
<input type="checkbox"/> Befordring	<input type="checkbox"/> Personlig hjælp (§ 95)
<input type="checkbox"/> Befordring til og fra et tilbud (§ 105)	<input type="checkbox"/> Praktisk hjælp (§ 83)
<input type="checkbox"/> Befordring til og fra et tilbud (Hjælpe-middelbekendtgørelsen § 25)	<input type="checkbox"/> Praktisk hjælp (§ 95)
<input type="checkbox"/> Befordring til og fra et tilbud (Lov om specialundervisning til voksne § 5)	<input type="checkbox"/> Socialpædagogisk støtte
<input type="checkbox"/> Befordring til og fra et tilbud (Lov om ungdomsuddannelse for unge med særlige behov, § 10)	<input type="checkbox"/> Støtte til administration (§ 85)
<input type="checkbox"/> Befordring til og fra et tilbud (SUL § 170)	<input type="checkbox"/> Støtte til indkøb og kost (§ 85)
<input type="checkbox"/> Befordring til og fra et tilbud (SUL § 172)	<input type="checkbox"/> Støtte til kontakt og samvær (§ 85)
<input type="checkbox"/> Individuel befordring (§ 117)	<input type="checkbox"/> Støtte til medicinbehandling (§ 85)
<input type="checkbox"/> Behandling	<input type="checkbox"/> Støtte til personlig pleje (§ 85)
<input type="checkbox"/> Misbrugsbehandling (§ 101)	<input type="checkbox"/> Støtte til praktiske opgaver i hjemmet (§ 85)
<input type="checkbox"/> Misbrugsbehandling (SUL § 141)	<input type="checkbox"/> Støtte til uddannelse og beskæftigelse (§ 85)
<input type="checkbox"/> Terapi (§ 102)	<input type="checkbox"/> Støtte til varetæelse af forældrerollen (§ 85)
<input type="checkbox"/> Psykologisk behandling (§ 102)	<input type="checkbox"/> Støttepersonordning
<input type="checkbox"/> Speciallæge behandling (§ 102)	<input type="checkbox"/> Afdeling (§ 84, stk. 1)
<input type="checkbox"/> Beskyttet beskæftigelsesydelse (§ 103)	<input type="checkbox"/> Afdeling (§ 95)
<input type="checkbox"/> Kontantydelse	<input type="checkbox"/> Borgerstyret personlig assistance (§ 96)
<input type="checkbox"/> Arbejdsvederlag (§ 105)	<input type="checkbox"/> Kontaktperson for døvblinde (§ 98)
<input type="checkbox"/> Dækning af merudgift (§ 100)	<input type="checkbox"/> Ledelsesordning (§ 97)
<input type="checkbox"/> Kontrolordning	<input type="checkbox"/> Pasning af pårørende (§ 118)
<input type="checkbox"/> Fastholdelse (§ 126)	<input type="checkbox"/> Pasning af pårørende (§ 119)
<input type="checkbox"/> Fastholdelse (§ 127)	<input type="checkbox"/> Støtteredskab
<input type="checkbox"/> Fastholdelse (§ 128)	<input type="checkbox"/> Hjælpe-middel (§ 112)
<input type="checkbox"/> Kontrol med færden (§ 125)	<input type="checkbox"/> Støtte til bil (§ 114)
<input type="checkbox"/> Ophold	<input type="checkbox"/> Støtte til boligindretning (§ 116)
<input type="checkbox"/> Aflastning (§ 84)	<input type="checkbox"/> Forbrugsgoder (§ 113)
<input type="checkbox"/> Længevarende ophold (§ 108)	<input type="checkbox"/> Træning
<input type="checkbox"/> Midlertidigt ophold (§ 80)	<input type="checkbox"/> Genoptræning (§ 85)
<input type="checkbox"/> Midlertidigt ophold (§ 107)	<input type="checkbox"/> Genoptræning (§ 86)
<input type="checkbox"/> Midlertidigt ophold (§ 109)	<input type="checkbox"/> Genoptræning (§ 102)
<input type="checkbox"/> Midlertidigt ophold (§ 110)	<input type="checkbox"/> Vedligeholdelsestræning (§ 85)
	<input type="checkbox"/> Vedligeholdelsestræning (§ 86)
	<input type="checkbox"/> Vedligeholdelsestræning (§ 102)
	<input type="checkbox"/> Undervisning
	<input type="checkbox"/> Kompenserende specialundervisning (Lov om specialundervisning til voksne § 1)
	<input type="checkbox"/> Ungdomsuddannelse for unge med særlige behov, § 10
	Ikke visiterede ydelser
	<input type="checkbox"/> Rådgivning (§ 10)
	<input type="checkbox"/> Støtte- og kontaktperson (§ 99)

Samlet faglig vurdering:

Indsatsformål: (her beskrives det overordnede formål med indsatsen i et åbent tekstfelt)				
Indsatsmål (åbent tekstfelt)	Nuværende status (her angives status på en skala fra 0-4)	Målsætning (her angives målet for udviklingen på en skala fra 0-4)	Overordnet tema (her angives, hvilket tema fra VUM som målet vedrører)	Dato for opfølgning
Indsatsmål 1	(åbent tekstfelt)	(åbent tekstfelt)	Drop down	(åbent tekstfelt)
	Angiv nuværende status på en skala fra 0-4:	Angiv ønsket status på en skala fra 0-4:		
Indsatsmål 2	(åbent tekstfelt)	(åbent tekstfelt)	Drop down	(åbent tekstfelt)
	Angiv nuværende status på en skala fra 0-4:	Angiv ønsket status på en skala fra 0-4:		
Indsatsmål 3	(åbent tekstfelt)	(åbent tekstfelt)	Drop down	(åbent tekstfelt)
	Angiv nuværende status på en skala fra 0-4:	Angiv ønsket status på en skala fra 0-4:		
Indsatsmål N	(åbent tekstfelt)	(åbent tekstfelt)	Drop down	(åbent tekstfelt)
	Angiv nuværende status på en skala fra 0-4:	Angiv ønsket status på en skala fra 0-4:		
Leverandør	Institution/tilbud:	Navn på kontaktperson:	E-mail:	Telefon:

Forklaring på felterne

Samlet faglig vurdering: Her giver sagsbehandleren sin samlede vurdering af borgerens situation. Det svarer til indholdet i det nuværende skema i VUM, så der er ingen ændringer her.

Indsatsformål: Her beskrives det overordnede formål med indsatsen. Det svarer til indholdet i det nuværende skema i VUM, så der er ingen ændringer her.

Indsatsmål: Her gives en tekstlig beskrivelse af de konkrete mål med indsatsen. Det svarer til indholdet i det nuværende skema i VUM, så der er ingen ændringer her. Det er sagsbehandleren, der sammen med borgeren fastsætter de mål, som man gerne vil opnå med indsatsen. Da målene kan være meget individuelle, er der ingen rammer for, hvordan målene skal beskrives i dette felt.

Indsatsmålene fra handleplanen bør kunne relatere direkte til bestillingen til leverandøren, men der kan være situationer, hvor de ikke direkte er sammenfaldende. Det kan fx være i situationer, hvor borgeren ikke har ønsket at få udarbejdet en § 141-handleplan.

Nuværende status: Her angives en vurdering af borgerens nuværende status i forhold til det opstillede indsatsmål. Tekstfeltet kan suppleres med borgerens egen vurdering, hvis denne indgår. Det svarer til indholdet i det nuværende skema i VUM, så der er ingen ændringer her.

Det nye i FKO er, at borgerens nuværende status skal angives på en skala fra 0-4 i forhold til det opstillede indsatsmål. Der tages udgangspunkt i den skala, der anvendes ved voksenudredningsmetoden. Skalaen skal anvendes på følgende måde:

- 0 – borgeren har ikke noget problem i forhold til det opstillede indsatsmål (ingen, fraværende, ubetydeligt)
- 1 – borgeren har et let problem i forhold til det opstillede indsatsmål (en smule, lidt)
- 2 – borgeren har et moderat problem i forhold til det opstillede indsatsmål (middel, noget)
- 3 – borgeren har et svært problem i forhold til det opstillede indsatsmål (omfattende, meget)
- 4 – borgeren har et fuldstændigt problem i forhold til det opstillede indsatsmål (totalt, kan ikke).

Scoringen vedrører det specifikke niveau for det indsatsmål, der er opstillet, og ikke borgerens generelle funktionsniveau på det tema, som indsatsmålet vedrører.

Målsætning: Her angives målsætningen for borgerens fremtidige situation på en skala fra 0-4 i forhold til det opstillede indsatsmål. Der tages udgangspunkt i den skala, der anvendes ved voksenudredningsmetoden. Målsætningen skal relatere sig til borgerens nuværende status, der er angivet på samme skala. Målsætningen kan være følgende:

- At borgeren skal forbedre sin situation (ved en score, der er lavere end ved "nuværende status")
- At borgeren skal fastholde sin situation (ved en score, der er den samme som ved "nuværende status")
- At borgeren skal begrænse forværringen af sin situation (ved en score, der er højere end ved "nuværende situation").

Målsætningen bør fastsættes i forhold til næste gang, der foretages opfølgning i sagen.

Overordnet tema: Her angives, hvilket tema målet vedrører. Det er her kun muligt at vælge et af temaerne fra voksenudredningsmetoden (mobilitet, egenomsorg, kommunikation, praktiske opgaver i hjemmet, samfundsliv, socialt liv, sundhed).

Dato for opfølgning: Her angives datoen for, hvornår sagsbehandleren vil følge op på udviklingen i borgerens situation.

Leverandør: Her angives leverandøren, der skal udføre opgaven, med kontaktoplysninger.

9.2 Skema til udførers status på udviklingen hos borgeren

Dette skema er udviklet til at understøtte udførers opfølgning på de indsatsmål, som sagsbehandleren har opstillet i bestillingen.

Hvad er målet med at bruge skemaet?

Formålet er at understøtte en systematisk opfølgning på de mål, der er stillet op i forhold til den enkelte borger.

Hvad skal skemaet bruges til?

Skemaet skal understøtte det udførende personales løbende refleksion og opfølgning på borgers situation i forhold til de indsatsmål, der er opstillet.

Hvem skal bruge skemaet?

Udfører skal udfylde skemaet. Udfører vælger selv, hvem der konkret udfylder skemaet – det kan være en pædagog eller anden udførende medarbejder, ligesom det kan være en faglig leder eller i dialog mellem leder og udførende medarbejder. Den, der har udfyldt skemaet, vil i arbejdet med borgeren løbende vurdere situationen og kan notere en status i skemaet.

Hvornår bruges skemaet?

Udfører udfylder skemaet ved borgerens opstart i tilbuddet.

Skemaet kan i lighed med pædagogiske handleplaner bruges til dialog og diskussion i tilbuddet mellem personale og med borgeren, ligesom det kan understøtte dialogen mellem bestiller og udfører.

Opfølgning på målsætninger for indsatsen	
Indsatsmål 1: [mål indsættes]	[fortrykt fra bestillingsskemaet]
Borgerens status ved opstart	[fortrykt fra bestillingsskemaet]
Målsætning	[fortrykt fra bestillingsskemaet]
Hvordan arbejder vi med at opnå målet?	[beskriv kort tilgang og metode]
Delmål 1:	[beskriv kort, hvilke kortsigtede mål I arbejder efter, som understøtter det overordnede indsatsmål]
Status på delmål 1:	
Delmål 2:	[beskriv kort, hvilke kortsigtede mål I arbejder efter, som understøtter det overordnede indsatsmål]
Status på delmål 2:	
Delmål 3:	[beskriv kort, hvilke kortsigtede mål I arbejder efter, som understøtter det overordnede indsatsmål]
Status på delmål 3:	
Delmål N:	
Status på delmål N:	

Forklaring på felterne

Hvordan arbejder vi med at opnå målet: Her konkretiseres tilgang, metode og aktiviteter for arbejdet med at nå målet. Eksempelvis kan det uddybes, hvordan en træningsindsats tilrettelægges og gennemføres.

Delmål X: Udfører kan vælge at bryde indsatsmålet op i delmål. Et indsatsmål kan bestå af flere forskellige dimensioner, fx hvis en borger skal blive mere selvhjulpent i eget hjem, kan formuleringen af delmål være med til at overskue forskellige aspekter. Et eksempel på et delmål er "borgeren kan lave aftensmåltider uden støtte".

Status på delmål X: I dette felt gives en status for, hvordan det går med opfyldelsen af delmålet. I feltet kan man skrive en dato, og hvilket omfang af støtte som borgeren modtager. Feltet kan løbende opdateres, og udfører får på denne måde overblik over evt. progression for borgeren.

9.3 Skema til opfølgning på specifikke indsatsmål

Dette skema er udviklet til at understøtte, at sagsbehandleren kan følge op på de specifikke indsatsmål, der er fastlagt i bestilling til udfører.

Hvad er formålet med at bruge skemaet?

Formålet er at få fulgt op på de specifikke indsatsmål, der er stillet op i bestillingen, for at se, i hvilken grad de er opnået. Formålet med FKO er at sikre et fælles sprog i vurderingen af målopfyldelsen. Formålet er ligeledes at kunne skabe ledelsesinformation om, i hvilken grad borgeren opnår en effekt af indsatsen.

Hvad skal skemaet bruges til?

Skemaet skal bruges som et supplement til det opfølgningsskema, der anvendes i voksenudredningsmetoden. De generelle retningslinjer for bestillinger kan læses i metodehåndbogen her:

www.servicestyrelsen.dk/dhuv/kravspecifikation/metodehaandbog

Sagsbehandleren skal bruge skemaet til at give en præcis bestilling til udfører ved opstart eller genvurdering af borgerens situation.

Hvem skal bruge skemaet?

Sagsbehandleren skal udfylde skemaet, baseret på input fra udfører og borger. Som grundlag for besvarelsen af skemaet bør sagsbehandleren have modtaget en status fra udfører om borgerens udvikling og nuværende situation.

Hvornår bruges skemaet?

For at understøtte opfølgningen på den igangsatte indsats og gennemførelsen af det individuelle tilsyn indeholder voksenudredningsmetoden et opfølgningsskema. Skemaet dokumenterer opfølgningen og det individuelle tilsyn og understøtter, at der følges systematisk op på indsats og målsætninger, og at relevante parter, herunder særligt borger og udfører, inddrages i opfølgningen. Opfølgningsskemaet vil typisk blive anvendt på et opfølgningsmøde med hhv. borger og udfører.

Indsatsformål: (her beskrives det overordnede formål med indsatsen i et åbent tekstfelt)

[fortrykt fra bestillingskema]

Indsatsmål	Borgerens vurdering	Udførers vurdering	Sagsbehandlers vurdering	Fremadrettet
Indsatsmål 1 [fortrykt fra bestillingskema]	[tekst]	[tekst]	[tekst]	<input type="checkbox"/> uændret <input type="checkbox"/> mål skal revideres <input type="checkbox"/> indsats skal revideres <input type="checkbox"/> Mål afsluttet
		Angiv nuværende status på en skala fra 0-4:	Angiv nuværende status på en skala fra 0-4:	
Indsatsmål 2 [fortrykt fra bestillingskema]	[tekst]	[tekst]	[tekst]	<input type="checkbox"/> uændret <input type="checkbox"/> mål skal revideres <input type="checkbox"/> indsats skal revideres <input type="checkbox"/> Mål afsluttet
		Angiv nuværende status på en skala fra 0-4:	Angiv nuværende status på en skala fra 0-4:	
Indsatsmål 3 [fortrykt fra bestillingskema]	[tekst]	[tekst]	[tekst]	<input type="checkbox"/> uændret <input type="checkbox"/> mål skal revideres <input type="checkbox"/> indsats skal revideres <input type="checkbox"/> Mål afsluttet
		Angiv nuværende status på en skala fra 0-4:	Angiv nuværende status på en skala fra 0-4:	
Indsatsmål N [fortrykt fra bestillingskema]	[tekst]	[tekst]	[tekst]	<input type="checkbox"/> uændret <input type="checkbox"/> mål skal revideres <input type="checkbox"/> indsats skal revideres <input type="checkbox"/> Mål afsluttet
		Angiv nuværende status på en skala fra 0-4:	Angiv nuværende status på en skala fra 0-4:	

Forklaring på felterne

Indsatsformål: Her beskrives det overordnede formål med indsatsen. Feltet er fortrykt fra bestillingsskemaet. Det svarer til indholdet i det nuværende skema i VUM, så der er ingen ændringer her.

Indsatsmål: Her gives en tekstlig beskrivelse af de konkrete mål med indsatsen. Feltet er fortrykt fra bestillingsskemaet. Det svarer til indholdet i det nuværende skema i VUM, så der er ingen ændringer her.

Borgers vurdering af nuværende status: Her angives borgerens vurdering af hans eller hendes nuværende situation. Det svarer til indholdet i det nuværende skema i VUM, så der er ingen ændringer her.

Udførers/sagsbehandlers vurdering af nuværende status: I dette felt angiver hhv. udfører og sagsbehandler en vurdering af borgerens nuværende status i prosaform. Det svarer til indholdet i det nuværende skema i VUM, så der er ingen ændringer her.

Det nye i FKO er, at borgerens nuværende status skal angives på en skala fra 0-4 i forhold til det opstillede indsatsmål. Der tages udgangspunkt i den skala, der anvendes ved voksenudredningsmetoden. Skalaen skal anvendes på følgende måde:

- 0 – borgeren har ikke noget problem i forhold til det opstillede indsatsmål (ingen, fraværende, ubetydeligt)
- 1 – borgeren har et let problem i forhold til det opstillede indsatsmål (en smule, lidt)
- 2 – borgeren har et moderat problem i forhold til det opstillede indsatsmål (middel, noget)
- 3 – borgeren har et svært problem i forhold til det opstillede indsatsmål (omfattende, meget)
- 4 – borgeren har et fuldstændigt problem i forhold til det opstillede indsatsmål (totalt, kan ikke).

Det er afgørende, at scoringen udelukkende vedrører det specifikke indsatsmål, der er opstillet, og ikke vedrører borgerens generelle funktionsevne på det overordnede tema. Scoringen vedrører altså det specifikke niveau for det indsatsmål, der er opstillet, og ikke borgerens mere generelle funktionsniveau på det tema, som indsatsmålet vedrører.

I dette felt angives altså udelukkende en scoring på en skala fra 0-4.

Fremadrettet: For hver indsatsmål skal sagsbehandleren registrere, om mål og indsats skal fortsætte uændret, om mål og/eller indsats skal ændres, eller om målet er opnået. Det svarer til indholdet i det nuværende skema i VUM, så der er ingen ændringer her.

- Mål og indsats kan fastholdes, hvis sagsbehandler vurderer, at de fortsat er relevante for borgeren (→ *uændret*)
- Målene afsluttes helt, hvis sagsbehandler vurderer, at de er opnået (→ *mål afsluttes*)
- Sagsbehandleren kan også vælge at fastholde indsatsen, men vurdere, at målene skal revideres, fx hvis målene viser sig at være for ambitiøse eller er opnået, hvorfor der bør opstilles nye mål, hvis det fortsat er relevant at tildele borgeren en indsats (→ *mål revideres*)
- Endelig kan sagsbehandleren vurdere, at indsatsen ikke er den rigtige og derfor skal ændres (fx hvis indsatsen ikke er tilstrækkelig i omfang, skal have et andet sigte/fokus eller er unødvendig, fordi målet med indsatsen er opnået) (→ *indsats skal revideres*).