



Auditrapport 2016

Thisted Kommune



Hånd om egen familie

Auditrapport 2016

Thisted Kommune



Hånd om egen familie

Auditrapport 2016 – Thisted Kommune – Hånd Om Egen Familie

©DEFACTUM®, Region Midtjylland, 2016

DEFACTUM
Olof Palmes Allé 15
8200 Aarhus N

Mette Gubi Axelsen
Tlf. 7841 4085
E-mail: metaxl@rm.dk
Hjemmeside: www.defactum.dk

Indholdsfortegnelse

1.1 AUDITUNDERSØGELSENS BAGGRUND OG FORMÅL	1
Projekt Hånd om Egen Familie i Thisted Kommune	1
Formål med DEFACTUMs bidrag til evaluering af projektet	2
1.2 DEN ANVENDTE AUDITMETODE	2
DEFACTUMs udgave af auditmetoden	2
Auditmetodens styrker og udfordringer	3
Casefamilier og sagsmateriale	3
Deltagere i auditmødet	4
1.3 OM DENNE RAPPORT	4
1.4 SAMMENFATNING AF AUDITFORLØBETS RESULTATER	5
Effekter af koordinatorrollen og tilgangen	5
Opfølgingsmøder	6
Familiens Plan	7
Gå-med-funktion	7
Formålet med koordinatorrollen	8
Effekter af koordinatorrollen og tilgangen	9
Organiseringen	10
Tilgangen til borgerne i kommunen	12
Yderligere perspektiver for det helhedsorienterede arbejde i Thisted Kommune	13
Bilag: Vurderingsskema til audit	16

1.1 Auditundersøgelsens baggrund og formål

Projekt Hånd om Egen Familie i Thisted Kommune

Thisted Kommune er én af i alt ti kommuner, som har fået midler til at gøre en særlig indsats for udsatte familier. Thisted Kommune har på den baggrund valgt at igangsætte projektet "Hånd om Egen Familie". Målgruppen for projektet er familier, hvor en eller begge voksne er på kontanthjælp, og hvor der desuden er en aktiv børnesag. Projektet skal afprøve metoder, der understøtter familiens aktive medvirken i egen sag samt bidrager til en koordineret, helhedsorienteret indsats, der bringer de voksne tættere på arbejdsmarkedet og medvirker til at bryde den negative, sociale arv. Projektet løber i tidsrummet 2014-2016.

Projektet i Thisted Kommune har i projektperioden indtil evalueringstidspunktet bestået af følgende medarbejdere: en projektleder, tre socialfaglige konsulenter og en administrativ medarbejder. Der er desuden tilknyttet en økonomimedarbejder, der har til opgave at afhjælpe privatøkonomiske problemer i familierne, blandt andet ved undervisning i budgetlægning. Denne medarbejder har tidligere i forløbet været tilknyttet *ad hoc*, men er i løbet af projektperioden blevet knyttet fast til projektet. Der har tidligere i projektperioden været tilknyttet en sundhedsfaglig konsulent (15 timer ugentligt), men denne funktion er ikke længere en fast del af projektet. I starten af projektperioden var der udskiftning i de socialfaglige konsulenter.

Der er plads til 25 familier i projektet. Hvor længe en familie er tilknyttet projektet, er varierende. Nogle af de familier, der har været tilknyttet fra projektstart er ude af projektet. For nogle af disse familier gælder det, at de ikke længere ønsker at være del af projektet, mens andre kan være flyttet. I visitationen til projektet sørges der løbende for, at ventelisten bliver gennemgået, og at nye familier kontaktes igennem deres sagsbehandler, såfremt der er plads til nye familier i projektet.

Hver familie har tilknyttet en primær koordinator samt en sekundær koordinator. Hver projektmedarbejder har et antal familier, som vedkommende er primærkoordinator for, og derudover fungerer medarbejderne som såkaldt sekundær koordinator for en række familier. Denne fordeling indebærer, at der er en koordinator, der har det primære ansvar for familien, men at der ligeledes er en anden medarbejder, der kender til familien. Dette indebærer dels, at koordinatoren har en kollega at sparre med, dels er det mindre sårbart ved eksempelvis jobskifte eller orlov, at flere koordinatore kender familien. Teamet har briefinger et par gange om ugen med henblik på, at alle har et opdateret kendskab til, hvad der arbejdes med hos projektfamilierne.

Projektmedarbejderne har ingen myndighed til foranstaltninger og ydelser i forhold til de medvirkende familier. Projektmedarbejderne har således heller ikke pligt til at føre journal. Der arbejdes med afsæt i en empowerment-tilgang, hvor fokus er på motivation og anerkendelse i bestræbelserne på at engagere de voksne familiemedlemmer til at skabe forandring i familiens generelle trivsel. I den metodiske tilgang gøres der brug af elementer fra Signs of Safety og Løsningsfokuserede Samtaler¹.

¹ SoS og LØFT er beskrevet nærmere i metodekataloget, der er udarbejdet i regi af projekt Hånd Om Egen Familie. Metodekataloget beskriver den de konkrete indsatser samt de teoretiske og metodiske overvejelser bag projektet.

Projektets aktiviteter består af:

1. Opfølgingsmøder hver 3. måned med deltagelse af de voksne i familien, myndighedssagsbehandlere og andre relevante parter, som familien er i kontakt med i det kommunale system (fx Jobcenter, PPR, økonomimedarbejder).
2. Familieplan, som samler indsatser og aftaler på tværs af forvaltninger og myndigheder.
3. Gå-med-funktion, hvor koordinator kan være bisidder til møder, hjælpe med den indledende dialog ved opstart på uddannelse el. lign. eller andre forhold, hvor borgeren er utryk ved at være alene.

Formål med DEFACTUMs bidrag til evaluering af projektet

Thisted Kommune har indgået aftale med DEFACTUM, Region Midtjylland om at bidrage til projektets selvevaluering og implementering af de gode erfaringer fra projektet. Evalueringen fokuserer på de konkrete metoder og redskaber, Thisted Kommune afprøver i projektet, og på, hvordan måden at arbejde helhedsorienteret på i projektet adskiller sig fra den måde, kommunen ellers arbejder på. Der skal således ske en omsætning og formidling af evalueringens resultater til implementeringsegne anbefalinger undervejs i projektet, som kan understøtte spredning og forankring af de virksomme metoder efter projektets ophør. Evalueringen skal supplere den evaluering, der udføres på tværs af den samlede pulje. De ti projekter i de ti forskellige kommuner, der har modtaget puljemidler, monitoreres og får processtøtte fra Deloitte Consulting. Projektet i Thisted Kommune skal i den forbindelse registrere oplysninger om de familier, som indgår i projekt, herunder registrere de enkelte familiemedlemmers aktiviteter, fravær og særlige udfordringer m.v. Registreringerne sker med baggrund i en række validerede måleredskaber til udredning og måling af psykiske forhold. Hvor den samlede og tværgående puljeevaluering især har fokus på at måle effekterne af indsatsen, bidrager den evaluering, som foretages af DEFACTUM til udviklingen af Thisted Kommunes projekt og til kommunens fortsatte arbejde med en helhedsorienteret indsats over for udsatte familier.

Der er indgået aftale om afholdelse af to auditforløb, et i 2015 og et i 2016, og opfølgende forankrings- og implementeringsaktiviteter (én workshop mellem de to audits og én workshop efter den sidste audit). Denne audit, som afrapporteres i nærværende rapport, er den sidste af de to auditforløb i evalueringen.

1.2 Den anvendte auditmetode

DEFACTUMs udgave af auditmetoden

DEFACTUMs udgave af casebaseret audit udgør en særlig metodisk ramme, hvor fagpersoner systematisk vurderer og drøfter en faglig praksis eller problemstilling. Metoden er især velegnet til kvalitetssikring og udvikling af det tværfaglige samspil med eksempelvis myndigheds- og praksisniveau eller det tværsektorielle samspil mellem forskellige organisatoriske enheder. Metoden bringer forskellige vurderinger og perspektiver i spil og danner baggrund for frugtbare drøftelser af metoder, fremgangsmåder og resultater, og metoden understøtter dermed den faglige udvikling hos de involverede medarbejdere. Formidling af disse medarbejders erfaringer og drøftelser understøtter spredningen af resultaterne til øvrige medarbejdere og samarbejdsparter. En casebaseret audit består af følgende elementer:

- Et velvalgt auditpanel
- Skriftlig eller anden dokumentation, der belyser den fagpraksis, der auditeres
- Et temaopdelt vurderingsskema med spørgsmål og kommentarfelder

- Hver paneldeltagers individuelle forberedelse ved besvarelse af vurderingsspørgsmålene og en begrundelse for hvert svar
- Et auditmøde afholdt efter en særlig struktur, hvor den enkeltes perspektiv synliggøres
- Forløbet afsluttes med en rapport, der rummer fagpersonernes anbefalinger til det fremtidige arbejde.

Auditmetodens styrker og udfordringer

Audit er en tidskrævende metode, men det er DEFACTUMS erfaring, at tiden er givet godt ud, da metoden skaber et rum, hvor de auditerede sager vurderes i deres egen ret og i deres helhed. Drøftelserne og analyserne afhænger af, om panelet består af de rette personer, som har viden, erfaringer og mulighed for at udtale sig inden for det område, der auditeres. Mødeformen skal understøtte dette ved de mange runder, hvor alle kommer til orde. Desuden har valget af sager indflydelse på, om drøftelserne kommer omkring relevante temaer. Der er altid en risiko for, at valget af case er partisk, fordi man ønsker at fremme en bestemt dagsorden. Derfor er det væsentligt at beskrive, ud fra hvilke kriterier, de medtagne sager er valgt (se nedenfor).

Panelet af fagligt relevante personer er med til at foretage en detaljeret gennemgang af få sager. Panelet har en opgave i at medvirke til, at analysen også får generel relevans for det område, der auditeres og er således med til at løfte den specifikke drøftelse op til et generelt niveau. Auditmødets form skal fremme konstruktive beskrivelser og løsninger vedrørende den gode indsats. Evalueringsformen søger at modvirke en dvælen ved en bagudskuende kritik af det, der er foregået i de enkelte sager. Balancen mellem den bagudrettede, kritiske evaluering og de fremadrettede anbefalinger vil altid være på spil i en audit, således også her. For at fremme anvendeligheden af lærestykkerne fra audit vil flere medarbejdere på en efterfølgende temadag inddrages i processen med at udvikle handleforslag til projektet og til kommunen i øvrigt.

Casefamilier og sagsmateriale

Ønsket fra styregruppen for projektet har været, at denne audit ikke alene skulle være casebaseret (dvs. baseret på indgående materiale fra én familie), men ligeledes indeholde statistik i det omfang, det var muligt. Formålet med denne prioritering var et ønske om i højere grad at kunne fremsætte ideer til det fremadrettede arbejde med afsæt i flere forskellige resultater og generelle erfaringer.

På baggrund af denne anledning blev denne audit således sammenstykket, så fire spørgsmål i vurderingsskemaet (se vurderingsskema bagest i rapporten) tog afsæt i en enkelt families case og to såkaldte udviklingsspørgsmål i samme vurderingsskema tog afsæt i såvel denne case som tre andre cases foruden baggrundsmateriale (se nedenfor). I praksis inddrog auditpanelet viden fra alle fire cases og erfaringer fra arbejdet generelt gennem alle spørgsmål, hvad der er metodisk helt forsvarligt, men værd at nævne.

Familierne er udvalgt, så de repræsenterer forskellige typer af familier, som er tilknyttet projekt Hånd Om Egen Familie. Der er forskellige problemstillinger på spil i de medvirkende familier, og det synes også forskelligt, hvordan familierne klarer sig og profiterer af projekt Hånd om egen familie. En fællesnævner for de fire deltagende familier er dog, at det alle er langvarige forløb.

Sagsmaterialet har bestået af projektets indsamlede materiale, referater fra opfølgingsmøderne, handleplaner og relevante statusrapporter. Desuden har DEFACTUM foretaget et personligt interview med et voksent familiemedlem i to af de deltagende familier (herunder den fyldige case). Referaterne af interviewene har indgået som en del af sagsmaterialet. Derudover har der været medtaget metodekatalog for projekt Hånd om egen familie, auditresultater fra første audit samt foreløbige data over registreringer af resultater for alle deltagende familier i projektet (Deloitte). DEFACTUM og Thisted Kommune har indhentet samtykke hos de involverede familier til at indhente oplysninger fra projektet og fra kommunens sagsbehandlere og udøvere og til, at DEFACTUM foretager et interview. Evalueringen er anmeldt til Datatilsynet (J.nr. 2015-52-0418).

Deltagere i auditmødet

Auditdeltagerne er udpeget af projektet i samarbejde med DEFACTUM. Deltagerne har forskellige funktioner i Thisted Kommune og i projektet, og de repræsenterer på den måde de kommunale indsats, som retter sig mod de familier, som er i projektets målgruppe. Flere af paneldeltagerne har konkret haft med de familier at gøre, som er del af audit. Auditpanelet har bestået af følgende 11 fagpersoner:

- **Børne-og familierådgivningschef**
- **Sektionsleder, Familiegruppen**
- **Socialrådgiver, Familiegruppen**
- **Sagsbehandler, Handicap og Psykiatri**
- **Sektionsleder, Handicap, Psykiatri og Misbrug**
- **Sektionsleder, Jobcenter Særlig Indsats**
- **Sagsbehandler, Jobcenter Sektion Særlig Indsats**
- **Souschef, Sundhed og Kvalitet**
- **Økonomisk Konsulent, Projekt Hånd Om Egen Familie og Jobcentret**
- **Projektmedarbejder, Projekt Hånd Om Egen Familie**
- **Projektleder, Projekt Hånd Om Egen Familie**

To konsulenter fra DEFACTUM, Region Midtjylland var henholdsvis mødeleder og referent på auditmødet.

1.3 Om denne rapport

Rapporten er blevet til på baggrund af auditmødet, der blev holdt som et heldagsmøde den 24. juni 2016. Rapporten er en bearbejdning af referatet fra mødet. Rapportens opbygning afspejler, at evalueringen både omhandler projektets indsats, og den kommunale sammenhæng, som projektet indgår i, hvor de virkningsfulde elementer fra projektet på sigt skal kunne forankres. Ønsket har været, at denne audit har skullet være medvirkende til at bære erfaringerne videre i arbejdet om helhedsorientering i Thisted Kommune. Derfor har der været et særligt ønske om at se på *de virkningsfulde elementer* og igangsætte en implementeringsproces. Med andre ord ønskes det at udtage de elementer af projektet, der giver god mening at videreføre i arbejdet med udsatte borgere efter projektet er ophørt ved udgangen af 2016. Nogle af disse *elementer* omhandler konkret praksis (for eksempel "familiens plan"), mens andet omhandler mere generelle ansatser til praksisændring (for eksempel vigtigheden af at koordinere). Dette uddybes i rapporten. Citater er angivet således "*kursiv*". Dette kan også være enkeltstående ord, der er nævnt på auditmødet.

1.4 Sammenfatning af auditforløbets resultater

I det følgende præsenteres konklusionerne af de drøftelser, som auditpanelet har haft. I auditpanelets analyse fremkom ligeledes en række fokuspunkter til den videre praksis, som ligeledes skitseres:

Tema	Fokusområde
Opfølgingsmøder	1. Et mødeforum på tværs af forvaltninger og afdelinger omkring borgerne kan med fordel etableres fast, da det er en stor gevinst for samarbejdet.
	2. Der er forskellige lovkrav til intervaller for opfølgingsmøder. Der bør findes et passende interval, der både tilgodeser lovgivninger, ønsket om progression og mulighed for at arbejde med det, der aftales.
Familiens Plan	3. Familiens Plan kan med fordel videreudvikles med inddragelse af mål, der er opstillet i alle relevante sektorer.
Formålet med koordinatorrollen	4. I det fremadrettede arbejde med koordinering kan man med fordel præcisere, hvad formålet med en koordinerende funktion er, herunder hvilket sigte, der er med borgeren.
Effekter af koordinatorrollen og tilgangen	5. Den ressourceorienterede tilgang kan med fordel implementeres yderligere i Thisted Kommune, da der er gode erfaringer med denne tilgang.
	6. Koordinatorfunktionen kan med fordel bevares eller udvikles i en form for at tilgodese fastholdelse i aftaler og til at holde fokus i arbejdet med borgeren.
Organiseringen	7. Økonomimedarbejderen bør fortsat være tilknyttet arbejdet med at gøre udsatte borgere mere selvhjulpne.
	8. Sundhedsområdet kan med fordel integreres yderligere i det tværsektorielle arbejde. Dette kræver kendskab til sundhedsområdets ydelser, som kan tilvejebringes i en dialog mellem de relevante parter.
	9. Fokuspunkt: Der bør fremadrettet fokuseres yderligere på, hvordan civilsamfundet, herunder borgerens netværk kan deltage yderligere i arbejdet med udsatte borgere.
	10. Der kan med fordel anvendes screening af borgernes behov og udfordringer med henblik på at målrette indsatsene.
Tilgangen til borgerne i kommunen	11. Der kan med fordel arbejdes med en fælles afklaring af den grundlæggende tilgang til borgerne med henblik på et vellykket, tværsektorielt samarbejde omkring udsatte borgere.
Et fælles fundament for arbejdet	12. Thisted Kommune kan med fordel videreudvikle det helhedsorienterede samarbejde med afsæt i erfaringerne fra projekt Hånd Om Egen Familie.
Fokus på hele familien	13. Det er en stor fordel for arbejdet med borgerne, at man får viden om hele familien i denne form for helhedsorienteret indsats.
Tilrettelæggelse af det tværfaglige samarbejde	14. Det tværsektorielle samarbejde kan med fordel udbygge mulighederne for at koordinere dokumentation i it-fagsystemerne.

Opfølgingsmøder

Opfølgingsmøder er en central del af projekt Hånd Om Egen Familie. Opfølgingsmøder afholdes hver 3. måned og involverer alle fagpersoner, der vurderes relevante at inddrage i at mødes om at skabe overblik over familiens situation. En paneldeltager forklarer, at der i starten af projektet gik "*for lang tid*" imellem opfølgingsmøderne i forhold til de erklærede mål, men det uddybes ikke, hvor lang tid. Auditdeltagerne vurderer på baggrund af de medtagne sager og egne erfaringer generelt, at møderne fremmer samarbejdet med familien og om familien mellem fagpersoner. Netop *intervallerne*, hvormed møderne bliver afholdt er der forskellige holdninger til. Udfordringen her er, at der i de forskellige lovgivninger (Servicelov, Beskæftigelseslov m.v.) er forskellige krav til, hvad der er *lovpålagte minimumsintervaller* for opfølgingsmøder. Der er dermed en strukturel udfordring for samarbejdet, eller en begrænsning for, hvordan man kan tilrettelægge samarbejdet lovformeligt. I auditpanelet er der forskellig holdning til hyppigheden af opfølgingsmøderne, da flere mener, at der skal være tilstrækkelig tid mellem møderne til, at der kan arbejdes med det, der bliver aftalt på møderne. Samtidig bliver det pointeret af auditpanelet, at en vis mødefrekvens er vigtig for at fremme dynamikken, så parterne ikke "glemmer" det aftalte mellem møderne.

Det blev fremhævet som positivt af flere auditdeltagere, at der er en *fast struktur* på møderne, hvor deltagerne som en del af strukturen giver deres version af, hvordan arbejdet i og med familien går, og derved også fast får mulighed for at høre de andre deltagere fortælle om samarbejdet og om, hvilke muligheder, der kan være inden for de forskellige områder. Helt centralt er det også, at borgeren deltager og har formuleret, hvad det er relevant at tale om på mødet. Borgeren har forud for opfølgingsmødet aftalt dagsordenen med en koordinator fra projektet.

Af flere paneldeltagere fremhæves det, at samarbejdet bliver bedre af deltagelse i opfølgingsmøderne, fordi parterne får sat "*ansigt på dem, man skriver med*". Sagerne i projektet er i udgangspunktet komplekse og involverer mange medarbejdere. For eksempel kan der være forældre, der påvirker hinanden i familiesagerne, og det kan være gavnligt at høre, hvad den anden parts sagsbehandler arbejder med, fordi det indirekte påvirker den borger, man selv arbejder med, nævnes det. Opfølgingsmødet er en anledning til, at en opgave eller et ansvar bliver placeret, frem for at nogle gange "*skyder bolden frem og tilbage*". Dertil er det godt, at der bliver udarbejdet et referat, hvori aftaler er beskrevet. En anden paneldeltager nævner, at der normalt kan være en tendens til, at borgere "*spiller medarbejdere ud mod hinanden*". Opfølgingsmøderne gør dette vanskeligt, da parterne sidder over for hinanden, og derfor hører den samme version og laver aftalerne sammen med borgeren. Den ene af de to interviewede borgere kommenterer, at det har været en stor aflastning, at alle fagpersonerne og de kommunale afdelinger samles til ét møde, så hun ikke behøver henvende sig mange steder og fortælle sin historie og problematikker flere gange til de involverede enkeltvis. Samtidig har de hver især kunnet bidrage med, hvad der fungerede, og hvad der skulle tages hånd om. Ifølge borgeren er det opfølgingsmøderne, der er skyld i, at hun i dag er inde i en positiv udvikling, og det er dem, der har gjort en forskel for hende. Opfølgingsmøderne har været altafgørende, fordi det herigennem sikres, at alle har en ensartet forståelse af situationen, og det er med til at skabe sammenhæng i indsatsen, vurderer borgeren.

En paneldeltager foreslår dog, at opfølgingsmøderne kan udvides, da der kan være behov for, at man reflekterer over problemstillingen, før man giver sit bedste bud på, hvordan ens eget område kan bidrage bedst muligt til den samlede problemstilling og dermed det samlede mål for borgeren. Men som nævnt finder flere det positivt, at man kan lave aftalerne "nu og her" rundt om bordet.

Forståelsen for hinandens betingelser, arbejdsgange og lovgivninger i arbejdet med borgeren kan udbygges, mener flere paneldeltagere. I bedste fald kan der etableres så stor en forståelse for hinandens områder, at man kan foretage en kollektiv analyse af, *"hvilken indsats giver mening"* og hvor det *"..er bedst, vi bruger lovgivningen?"*. Flere af de paneldeltagere, der har deltaget i opfølgingsmøder har opfattelsen af, at det netop er det, der sker, nemlig, at man får en god forståelse for forskelligheder i praksis og lovgivninger, fagpersoner imellem. Som en deltager fremfører i et referat: *"opfølgingsmøderne gør, at jeg ved mere end jeg ellers ville"*.

- 1. Fokuspunkt: Et mødeforum på tværs af forvaltninger og afdelinger omkring borgerne kan med fordel etableres fast, da det er en stor gevinst for samarbejdet.**
- 2. Fokuspunkt: Der er forskellige lovkrav til intervaller for opfølgingsmøder. Der bør findes et passende interval, der både tilgodeser lovgivninger, ønsket om progression og mulighed for at arbejde med det, der aftales.**

Familiens Plan

Familiens Plan har igennem projektperioden udviklet sig fra at være et procesredskab til at være mere anvendelig og konkret. Planen skal ifølge metodekataloget for projekt Hånd Om Egen Familie bidrage til at samle om skabe overblik over aktuelle indsatser og mål. Planen er tilgængelig for involverede myndighedssagsbehandlere, men er netop familiens plan, der skal udtrykke borgerens ønsker. En paneldeltager ytrer ønske om at være inddraget i familiens plan, fordi Familiens Plan netop har muligheden for at koordinere indsatserne mellem fagpersoner og myndigheder. Der stilles ligeledes forslag om at anvende et progressionsværktøj i planen for at udbygge og forøge anvendeligheden ved at kunne måle borgerens udvikling. Projektlederen for projekt Hånd om Egen Familie fremhæver, at sagsbehandlernes sektormål for, hvor borgeren skal bringes hen, med fordel kunne indgå i Familiens Plan. Det tilføjes, at dette ikke må ske på bekostning af borgerens plan, hvor familiens håb og drømme er centrale, men at nogle af disse håb og drømme er meget langsigtede og derfor ikke kan karakteriseres som mål, der kan indfries inden for en kort tidsperiode. For at planen også indeholder noget mere konkret, er det de konkrete handlinger, der skal følges op på møderne. I den forbindelse nævner projektlederen, at man i projektet prøver at tage den realistiske samtale med borgeren: *"Hvad er dine drømme og håb, og hvad kan vi gøre for at hjælpe dig derhen? Du skal skabe forandringen, det kan vi ikke."*

- 3. Fokuspunkt: Familiens Plan kan med fordel videreudvikles med inddragelse af mål, der er opstillet i alle relevante sektorer.**

Gå-med-funktion

Gå-med-funktionen indebærer deltagelse i møder, hjælp til vanskelige telefonopkald eller følgeskab til eksempelvis første dag på uddannelsesinstitution. Det kan ligeledes indebære støtte eller guidning i bestemte situationer. Dette betyder, at koordinatorene er fleksible, så borgerne kan tage kontakt ved behov. Mange af auditdeltagerne har ikke selv erfaring med denne funktion, da den foregår mellem koordinatoren og borgeren og da det ikke er dokumenteret. Det fremgår dog i interview med den ene af de to borgere, at borgeren

finder det vigtigt, at den primære koordinator altid var med til møder som bisidder, så borgeren aldrig var alene om at høre informationerne og forklare sin situation: *"Det har betydet alverden"*. Koordinatorens deltagelse betød, at borgeren oplevede, at de andre instanser i højere grad tog hendes situation alvorligt og tilpassede deres krav og forventninger til hendes daværende tilstand, så hun fik den ro, hun havde brug for. Derudover fremhæver borgeren også betydningen af, at det altid har været muligt for hende at kontakte sin primære kontaktperson, hvis hun har haft spørgsmål eller på anden måde har haft brug for det. På grund af dette har hun oplevet en større ro end tidligere, hvor hun selv har skullet kontakte de kommunale instanser. Projektmedarbejderen, der deltog i audit vurderer, at tilgængeligheden er med til at etablere tillid og tryghed. Dermed er tilgængeligheden også medvirkende til at bygge en relation op med familien, vurderes det.

Formålet med koordinatorrollen

Af metodekataloget for projekt Hånd Om Egen Familie fremgår det, at formålet med koordinatorrollen er: *"..At få indsigt i, hvordan familiens situation og kontaktflader ser ud, set fra familiens eget perspektiv, samt bidrage til at klæde de voksne i familien på til i videst muligt omfang selv at tage det nødvendige ansvar for egen, børnenes og familiens udvikling i trivsel og mod i højere grad at kunne forsørge sig"*. Flere paneledeltagere fremhæver, at det har været vanskeligt at finde ud af, hvad formålet med koordinatorrollen er i projektperioden. Denne uklarhed i formålet med projektet og koordinatorrollen har været en udfordring, fordi det har været uklart for nogen, hvad der kan forventes, og hvad man skulle arbejde hen imod. Projektlederen for projekt Hånd om Egen Familie er enig i, at formålet ikke var veldefineret fra start, og at dette har indebåret, at projektlederen og projektgruppen har skullet definere denne rolle undervejs i projektet. Et overordnet formål med projektet har været et sigte på arbejdsmarkedsparathed og selvhjulpenhed. En auditdeltager fremhæver, at hun ved at læse i auditmaterialet har fået det indtryk, at borgerens eget fokus ændrede sig. I starten at var borgeren fokuseret på arbejde og uddannelse, hvorimod borgeren længere henne i forløbet i højere grad fokuserede på familiens trivsel, og at dette har undret paneledeltageren. Flere er enige i, at der bør være opmærksomhed på den virksomhedsrettede del, men at det kommer an på borgergruppen, hvad man i det hele taget kan. Flere auditdeltagere pointerer, at der måske er mange andre faktorer, der skal kortlægges og behandles, før den jobrettede indsats er mulig: *"den beskæftigelsesrettede indsat er nogle gange, at mor finder ud af, at der er frisk luft udenfor"*. En paneledeltager, der er del af projektgruppen pointerer, at der i projektet er øget fokus på det virksomhedsrettede *"og det har faktisk rykket"*. Der var enighed i auditpanelet om, at man nødvendigvis i kommunen må have et fælles fundament, eller en koordineret forståelse af, hvordan der arbejdes med borgerne. Med andre ord fremhæves det som vigtigt, at man, om muligt, er enige om, at kommunens rolle er at støtte borgerne, men at det er borgerne selv, der skal engageres i deres eget liv.

- 4. Fokuspunkt: I det fremadrettede arbejde med koordinering kan man med fordel præcisere, hvad formålet med en koordinerende funktion er, herunder hvilket sigte, der er med borgeren.**

Effekter af koordinatorrollen og tilgangen

For nogle paneldeltagere har været forvirring omkring formålet med koordinatorrollen. Til trods for denne forvirring er vurderingen blandt mange auditdeltagere, at de elementer, der har været del af koordinatorernes arbejdsopgaver har været succesfulde. Dette gælder også for de to borgere, der er blevet interviewet i forbindelse med auditmødet.

Noget af det, borgerne fremhæver i relation til koordinatorerne, er *tillid*. Det beskrives af begge borgere, hvordan koordinatorerne har formået at skabe tillid og tryghed. Som den ene borger udtrykker det: *"Jeg har haft mere støtte fra dem, end jeg har haft fra min egen kontaktperson"*. Borgeren beskriver den første periode af projektet med forvirring på grund af udskiftning i projektet. Siden hen har borgeren især været glad for, at koordinatorerne står til rådighed til at hjælpe, når hun har behov, herunder til deltagelse i møder. Desuden fremhæves det af borgeren, at koordinatorerne også af sig selv har kontaktet hende, og at dette har været med til at give tryghed.

Flere paneldeltagere argumenterer også for vigtigheden af at bygge en relation op, der beror på tillid og tryghed. Tillid og tryghed beskrives af flere paneldeltagere som forudsætninger for dels at kunne samarbejde med borgeren, dels for at det er muligt at opnå progression, selvstændighed og handlekraft hos borgeren. Det er vigtigt at have tid til at skabe tillid og fortrolighed. Det *"gør at borgeren får rum og tør italesætte problematikker"* og *"Alle oplever, at det er det, der er med til at rykke"*, som en paneldeltager udtrykker det.

I projekt Hånd Om Egen Familie er koordinatorerne i tilgangen optagede af familiens ressourcer og familiens egen definition af, hvad der er udfordringer. Samtaleteknikkerne i *Signs Of Safety* er med til at bringe borgeren i en positiv udvikling. *Signs of Safety*-tilgangen fører altid til, at det er det positive, der er fokus på, bemærker en paneldeltager. Det tilføjes, at borgerens velvillighed i samarbejdet er et centralt udgangspunkt for, at der bliver en progression. En af de interviewede borgere tilslutter sig det positive i, at hun har været *"med inde over"* de beslutninger, der skulle træffes, og hvad der i den forbindelse skulle prioriteres. Som borgeren siger: *"Jeg har aldrig følt, jeg har haft så meget indflydelse på min egen sag, som da jeg kom ind i Hånd Om Egen Familie"*. Borgeren tilføjer, at hun har følt, at hun har haft styringen og har kunnet vælge, hvad der skulle fokuseres på ud fra, hvad der var vigtigt for hende i den givne situation. Dette har betydet rigtig meget, og borgeren lægger stor vægt på den indflydelse, hun har haft i forbindelse med møderne, hvor hun selv har bestemt, hvem der skal deltage og fremhæver, hvor godt tiltaget fungerer.

Flere auditdeltagere fremhæver, at den koordinerende funktion har været med til at holde *"den røde tråd"* i samarbejdet om og med borgeren. Dette indebærer blandt andet, at der holdes fast i aftaler. Det har været vigtigt for projektmedarbejderne at fremhæve, at der ikke træffes beslutninger på møderne, men at der følges op. Beslutningerne omkring borgerne ligger i fagsystemerne, som koordinatorerne ikke har adgang til. Som projektlederne siger: *"vi skal ikke vide mere end borgeren – vi skal gøre borgeren nysgerrig"*. Omvendt kan det være svært at koordinere, hvis man ikke kender det faglige grundlag, fremføres det.

En paneldeltager fremhæver, at man hører meget om nogle af de borgere, der er i kontakt med mange medarbejdere i kommunen, og ikke selv kan finde rundt. Paneldeltageren er af den opfattelse, at koordinatorfunktionen er vigtig, og at man som kommune er nødt til at forholde sig til problemstillingen fremadrettet. Paneldeltageren mener dog ikke, at

koordinatorfunktionen nødvendigvis skal varetages af en egentlig koordinator. Flere paneldeltagere er enige i, at det er positivt med "én indgang til kommunen". En deltager siger om koordinatorfunktionen: *"Den største gevinst har været, at borgeren tænker, at vi snakker sammen på rådhuset"*.

5. Fokuspunkt: Den ressourceorienterede tilgang kan med fordel implementeres yderligere i Thisted Kommune, da der er gode erfaringer med denne tilgang.

6. Fokuspunkt: koordinatorfunktionen kan med fordel bevares eller udvikles i en form for at tilgodese fastholdelse i aftaler og til at holde fokus i arbejdet med borgeren.

Organiseringen

Auditpanelet drøftede projektets organisering, herunder både projektets interne organisering og samarbejdet med andre relevante parter i forhold til de deltagende familier. Projektet afsluttes som bekendt ved udgangen af 2016, så den nuværende organisering bliver ikke aktuel fremadrettet. Men det har været vigtigt at vide, hvad auditpanelet vurderer, er virksomt i den nuværende interne som eksterne organisering.

I projektperioden har der været tilknyttet to koordinatore til hver deltagende familie, nemlig en primær koordinator og en sekundær koordinator. Den primære koordinator har den primære kontakt til familien, men den sekundære koordinator er ligeledes del af arbejdet med familien, herunder deltagelse i opfølgingsmøder. Flere af de paneldeltagere, der har haft samarbejde med koordinatorene om deltagende borgere er af den opfattelse, at det har været positivt, at der har været to koordinatore, da det har mindsket sårbarhed ved udskiftning. Der gives ligeledes udtryk for, at det er positivt, at koordinatorene kan hjælpe hinanden med at "få det hele med", fordi den primære koordinator har en mere aktiv rolle og den sekundære koordinator har en mere tilbagetrukket rolle og derved har mulighed for at høre og observere flere nuancer under møderne. Derudover er der mulighed for at bidrage med flere perspektiver, fortælles det. En projektmedarbejder, der selv er koordinator, giver udtryk for, at det er positivt, at man ikke "lukker sig om sin egen familie", fordi man selv etablerer den kontaktform, der bliver med familien (hvis man er én koordinator). Derudover er det positivt, at man har en kollega at sparre med om familierne og arbejdet omkring dem. En paneldeltager tilføjer, at organiseringen med en primær og en sekundær koordinator har givet faste rammer, fordi der var en tydelig arbejdsdeling, og at dette er positivt.

Andre paneldeltagere er dog af den opfattelse, at to koordinatore har været godt, men kun muligt i en afgrænset periode, af ressourcehensyn. Ligeledes pointeres det, at anledningen til at have to koordinatore netop var at få erfaringer med metoden og med denne måde at koordinere på.

Ud over den interne organisering i projektet, har der været et samarbejde med fagpersoner, der har kunnet bringes ind i projektet efter behov. Ét eksempel er økonomimedarbejderen, der fra projektets start har været tilknyttet efter behov. Denne ordning blev hurtigt en succes, og medarbejderen blev knyttet fast til projektet (i syv timer om ugen). Auditpanelet deler opfattelsen af økonomimedarbejderens betydning for de deltagende familier. Flere har oplevet, hvordan dårlig økonomi fylder og giver en magtesløshed hos borgeren, der kan blokere for, at man kan ændre sig på andre områder. Det er igennem projektperioden erfaret, hvordan det gør en "*kæmpe forskel*" for borgerne, når de får overblik over deres økonomi og bliver i stand til eksempelvis at nedbringe gæld og lægge et budget. Auditpanelet vurderer funktionen positivt. Som en paneldeltager

udtrykker det: *"alle oplever, at det er dét, der er med til at rykke"*. En paneldeltager er af den opfattelse, at man bør have en økonomimedarbejder med i alle de sager, hvor det er relevant.

Sundhedsområdet i Thisted Kommune har været tænkt ind i organiseringen, men dette samarbejde har været vanskeligt. Vurderingen er, at sundhedsområdet er mere diffust end de øvrige områder, da det ikke er en kommunal myndighed, men er et område, hvor ydelserne er delt mellem region og kommune. Dertil kommer, at de kommunale sundhedstilbud primært er frivillige åbne hold og dermed tilbud, der har forebyggende sigte. Der er derfor ikke sagsbehandlere, der kan deltage i opfølgingsmøder, når det handler om forebyggelse på sundhedsområdet.

Omvendt er sundhed et område, det vurderes relevant at arbejde med i forhold til den givne borgergruppe. Det kommenteres på auditmødet, at rygning og kost ikke er den største (første) udfordring i livet for mange af de borgere, der deltager i projekt Hånd Om Egen Familie. Auditpanelet er enige om, at samarbejdet med det kommunale sundhedsområde er relevant og fremadrettet bør tænkes ind i arbejde med udsatte familier, og at dette kræver et gensidigt kendskab.

Ud over økonomi og sundhed og de øvrige områder, der i projektet er tænkt ind i det koordinerende samarbejde omkring familierne, drøftede auditpanelet ligeledes inddragelse af civilsamfundet i arbejdet. Flere ser her et potentiale i det helhedsorienterede arbejde, fordi der kan være ressourcer at hente ind i arbejdet ved at medtænke netværket og civilsamfundet i arbejdet med at borgerne skal tage "hånd om egen familie": *"Jeg tror, at den tænkning omkring det helhedsorienterede er guld værd. Vi er slet ikke i mål. Det har bygget bro. Jeg tænker stadigvæk, at der er mange aspekter, man ikke tænker ind i den helhedsorienterede indsats. Man tænker ikke netværk eller civilsamfund"*.

I drøftelsen af, hvordan man fremadrettet kan organisere et tværfagligt samarbejde, hvor arbejdet med familien koordineres som i projektet her, kom auditpanelet ind på anvendelsen af screeninger. Det blev ikke nærmere defineret, hvilke screeninger, der kunne være relevante, men formålet skulle være at undersøge fra starten, hvilke problematikker, der skal arbejdes med i den givne familie, og i den forbindelse, hvilke fagpersoner, det ville være relevant at inddrage i arbejdet. På denne måde ville arbejdet blive målrettet borgernes problematikker fra starten. En supplerende idé fra auditpanelet er ligeledes at screene borgeren for, hvor arbejdsmarkedsparat, man er, da dette også kan give en vigtig pejling om, hvad man skal arbejde med og sigte imod. En auditdeltager tilføjer, at det i givet fald ikke behøver at være koordinatoren, der ved alt, hvis der er en god screening.

- 7. Fokuspunkt: Økonomimedarbejderen bør fortsat være tilknyttet arbejdet med at gøre udsatte borgere mere selvhjulpne.**
- 8. Fokuspunkt: Sundhedsområdet kan med fordel integreres yderligere i det tværsektorielle arbejde. Dette kræver kendskab til sundhedsområdets ydelser, som kan tilvejebringes i en dialog mellem de relevante parter.**

9. Fokuspunkt: Der bør fremadrettet fokuseres yderligere på, hvordan civilsamfundet, herunder borgerens netværk kan deltage yderligere i arbejdet med udsatte borgere.

10. Fokuspunkt: Der kan med fordel anvendes screening af borgernes behov og udfordringer med henblik på at målrette indsatserne.

Tilgangen til borgerne i kommunen

På auditmødet var tilgangen til borgerne og dermed de forventninger, borgerne mødes med, et diskussionsemne, der fyldte meget. Auditdeltagerne nåede ikke til enighed om deres version af en fælles tilgang, men formåede dagen igennem at skitsere nogle af de dilemmaer, der er forbundet med arbejdet med udsatte borgere.

Et grundlæggende dilemma handler om, hvad der er opgaven med borgerne og hvordan man mest fordelagtigt hjælper borgerne til at blive selvhjulpne.

På den ene side er nogle paneldeltagere som nævnt fortalere for, at man i arbejdet med borgerne er nødt til at invitere borgerne til at udfolde egne drømme og ønsker for derved at motivere borgerne til at få ejerskab til at skabe forandringer.

På den anden side er andre paneldeltagere fortalere for, at man skal være varsom med at arbejde med ønsker, fordi det er afgørende ikke at signalere, at man som borger kan *få og blive* hvad som helst med kommunens hjælp. Desuden er der fare for at blive fastholdt i en passiv rolle. Her blev det også nævnt, at det var vigtigt at pointere over for borgerne, at deres børn er deres og ikke kommunens.

I modsætning til betragtningen om, at man skal være varsom med at signalere, at man kan ønske alt, bliver det bemærket fra projektlederen fra projekt Hånd Om Egen Familie, at hun ikke har mødt nogen, der siger, at deres håb og drømme er at få en ydelse: *"Håb ligner jo meget vores: god uddannelse og job. Så vi spørger jo ikke, hvad ønsker du dig af kommunen, men hvad er dine håb og drømme.."*

Der er ikke enighed om den pædagogiske tilgang, der skal til for at "realitetskorrigere" drømme og håb, og hvor i forløbet dette i givet fald skal ske. Enighed er der dog om, at der vil være en borgergruppe, der har urealistiske ønsker i forhold til formåen, og at der er en opgave i at arbejde realistisk med disse borgere. En paneldeltager udtrykker det sådan: *"Man kan ikke lave bøf af brød"*. I den forbindelse fortæller en paneldeltager, at vedkommende har gode erfaringer med at kalde *"en skovl for en skovl"*, fremfor at være mere "pædagogisk" i sin tilgang. Denne direkte form foretrækkes af denne paneldeltager, fordi borgerne godt ved, hvad problemerne handler, om og derfor ikke er grund til at pakke problemerne ind i unødige ord.

En drøftelse om tilgangen til arbejdet med borgerne handlede om det relationelle og om, hvorvidt det er afgørende, at man indgår i en personlig relation med borgeren. Flere auditdeltagere pointerer, at opgaveudførelsen ikke må være afhængig af den relation, man indgår i. Omvendt bliver det også fremhævet, at en god relation er afgørende for at vinde borgerens tillid til systemet. Dette bliver yderligere understreget i interview med de to borgere, der begge lægger vægt på relationen til koordinatorene (jvf. s. 9).

Denne principielle drøftelse blev ikke foldet tilstrækkeligt ud og udbygget med yderligere argumenter. Det er dog vigtigt at pointere, at der er et uafklaret dilemma med stor

relevans for ønsket om at have en fælles tilgang til arbejdet med borgere i Thisted Kommune.

- 11. Fokuspunkt: Der kan med fordel arbejdes med en fælles afklaring af den grundlæggende tilgang til borgerne med henblik på et vellykket, tværsektorielt samarbejde omkring udsatte borgere.**

Yderligere perspektiver for det helhedsorienterede arbejde i Thisted Kommune

Elementerne af det eksisterende projekt Hånd Om Egen Familie er som nævnt evalueret i denne audit og beskrevet i denne rapport *med henblik på at kunne give anbefalinger til det fremadrettede arbejde med udsatte borgere* i Thisted Kommune. Foruden de drøftelser og konklusioner, der er præsenteret i det forgående, beskrives her nogle af de drøftelser, som auditpanelet havde. Disse drøftelser omhandlede det helhedsorienterede arbejde i Thisted Kommune og perspektiverne for at videreudvikle dette.

Et fælles fundament for arbejdet

Auditpanelet er optaget af, at man i Thisted Kommune får et fælles fundament at arbejde ud fra. For flere auditdeltagere har projekt Hånd Om Egen Familie været en indledning til en mere gennemgribende kulturændring. Det nævnes, at projektet har givet et samlet overblik over familien og de indsatser, der er på tværs af fagområder. Det tilføjes, at det er lettere at justere indsatsen, når overblikket findes.

I forbindelse med drøftelsen af et fælles fundament, bliver ordet "værdier" nævnt. Det pointeres her, at det er ønskeligt at få fælles værdier at arbejde ud fra, hvor det nogle gange er oplevet, at der er en "intern konkurrence" om, hvilke værdier, der vejer tungest, hvad der ikke gavner hverken borgeren eller arbejdet. "Relationel koordinering"² nævnes som en oplagt tilgang til at få en ensartet tilgang, der kommer borgeren til gavn.

Som en pendant til disse drøftelser om et overordnet fundament og "kampen om værdierne", bemærker en auditdeltager, at der er en stor fare i at *"tilbuddene bliver styrende"*. Ifølge denne paneldeltager er det ønskelige at se på borgerens behov og derefter finde på en egnet løsning eller et egnet tilbud. Dette står i modsætning til, hvordan det ofte opleves, nemlig at eksisterende tilbud vælges uden først at have foretaget en analyse af og med borgeren om, hvordan borgeren bedst profiterer og *"strikke et tilbud sammen"* på den baggrund: *"kasserne.. bliver for styrende, og der forsvinder borgerens perspektiv. [Med] Relationel Koordinering, så er vi nået langt. Vi skal arbejde fra borgerens perspektiv"*

I drøftelsen om fundamentet for arbejdet bliver *ressourcer* ligeledes nævnt. Paneldeltagerne er generelt optagede af ressourcer og er klar over, at der skal være en tydelig gevinst for at retfærdiggøre en given indsats. Man skal med andre ord være klar over, hvilke resultater, man kan forvente, indvender en paneldeltager. Efter denne

² I Metodekataloget beskrives det kort, hvad Relationel Koordinering indebærer i relation til projekt Hånd Om Egen Familie. For yderligere beskrivelse henvises i metodekataloget til Bo Vestergaard: "Fair Proces – fra upopulære forandringer til medarbejdere, der udvikler løsninger", 2013.

paneldeltagers overbevisning er det afgørende, at der er et fundament (som beskrevet ovenfor), men vurderer også, at det kræver arbejde og ressourcer at bygge et fundament og videreudvikle en metode.

En paneldeltager fremfører i forbindelse med ressourcer et argument i forhold til kommunens opgave omkring borgerne. Pointen er her, at det kan være, at denne form for helt særlig "*håndholdte indsats*" som det er set i projekt Hånd Om Egen Familie, er givet godt ud på sigt, da det ser ud til "*at de [borgerne] flytter sig*". Familierne er ofte vanskelige at nå i kommunens enkeltsystemer, ligesom familierne ofte bliver udgiftstunge for kommunen. På denne baggrund er der anledning til at sammenholde udgifterne med den potentielle gevinst på længere sigt.

12. Fokuspunkt: Thisted Kommune kan med fordel videreudvikle det helhedsorienterede samarbejde med afsæt i erfaringerne fra projekt Hånd Om Egen Familie.

Vi taler sammen

En paneldeltager vurderer, at borgerne oplever, at "*nu taler vi sammen*". Det tilføjes, at det, at der arbejdes ud fra samme tilgang i sig selv har været med til at skabe åbenhed om det realistiske i familien. Samtidig er der et fokus på ærlighed og tillid og et realistisk syn på familien, frem for hvad der skal nås: "*De tør nu at komme igen, hvis vi får skabt et realistisk fundament og tillidsforhold*". I denne forbindelse nævnes *Signs of Safety* som et konkret bud på, hvad der har været virkningsfuldt og bør styrkes fremadrettet, fordi fokus på ressourcer og det, der fungerer godt giver mere motivation og energi, tilføjes det.

En paneldeltager nævner et øget samspil mellem forvaltninger, der giver mere effektivitet. Denne paneldeltager har i projektet dannet gode erfaringer med mere klart samspil afdelingerne imellem, og at samarbejdet og de direkte aftaler giver smidighed. Dette står i modsætning til tidligere erfaringer med langtrukket og en oplevelse af stor adskillelse

Fokus på hele familien – også næste generation

Flere paneldeltagere fremfører, at det giver god mening at se på hele familien, som det sker i projekt Hånd Om Egen Familie og ikke blot på individet, som det ellers foregår, når en sagsbehandler er knyttet til en enkelt borger, frem for en familie. Når hele familien drøftes, frem for ét familiemedlem, isoleret set, giver det indblik i flere nuancer og giver muligheder for en mere veltilrettelagt indsats. I denne forbindelse pointerer auditedeltagerne, at det er særdeles vigtigt at fokusere på de børn, der måtte være i familien. I denne forbindelse blev det fremført, at de arbejdsmarkedsrettede tiltag kan være til gavn for børnene, selvom de ikke umiddelbart gavner de voksne familiemedlemmer, alene af den grund at børnene får en fornemmelse af, hvad det vil sige at arbejde.

13. Fokuspunkt: Det er en stor fordel for arbejdet med borgerne, at man får viden om hele familien i denne form for helhedsorienteret indsats.

Tilrettelæggelse af det tværfaglige samarbejde

En del af drøftelserne på auditmødet omhandler praktiske omstændigheder i samarbejdet. Et forslag til, hvordan man kan smidiggøre det tværsektorielle samarbejde, er bedre koordinerede IT-systemer. En mulighed er at udbygge Familiens Plan, som det også tidligere er fremført. Et sådant arbejde skulle i givet fald også indeholde drøftelser af og aftaler om, hvilke dokumenter, der skal deles, hvordan det skal deles og hvor det skal deles.

Der er ikke enighed om formen for koordineringsplan, men enighed om, at overblikket og koordineringen fremmer samarbejdet.

Et konkret forslag til, hvordan erfaringerne med den koordinerende rolle skal videreføres er, at borgerens sagsbehandler er koordinator. Det suppleres, at det er vigtigt, at det er en sagsbehandler, der har tid til at koordinere en sag, og at det giver mening at sagsbehandleren lærer at koordinere, frem for, at det er en ekstern part, der skal være koordinator.






På auditmødet var der generelt en optagethed af det helhedsorienterede, tværsektorielle arbejde med udsatte borgere. Som en paneldeltager afslutningsvis siger:






"Der skal være enighed omkring helhedsorienteret sagsbehandling. Alle forvaltninger [skal] med. Det skal aftales, for at det kan blive til noget. Alle skal være enige om at prioritere det".






14. Fokuspunkt: Det tværsektorielle samarbejde kan med fordel udbygge mulighederne for at koordinere dokumentation i it-fagsystemerne.





Bilag: Vurderingsskema til audit

Evaluering af Thisted Kommunes projekt Hånd Om Egen Familie. Spørgsmål 1 – 4 gennemgås for den ”fyldige case”

						
		I høj grad tilfredsstillende	I nogen grad tilfredsstillende	I mindre grad tilfredsstillende	Slet ikke tilfredsstillende	Stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation/ikke relevant
PROJEKTETS METODER OG ORGANISERING						
1.	Vurder projektets tilgang, metoder og redskaber i forhold til denne familie					
Begrund afkrydsningen:						
Instruktion: Du bedes særligt sætte fokus på opfølgingsmøderne. I din besvarelse bedes du overveje, om møderne er holdt med passende intervaller, og du bedes vurdere brugen af den løsningsfokuserede samtaleteknik fra Signs of Safety. Din vurdering skal også omfatte projektets øvrige aktiviteter. Det vil for eksempel være visitation til projektet, hjemmebesøg, ”gå med”-funktion og koordineringen omkring familieplanen. Desuden bedes du medtage i din vurdering, hvorvidt familiemedlemmernes perspektiv har indgået tilstrækkeligt i projektførelsen, og om koordinatorene er lykkedes med ikke at lade sig styre af deres egen forforståelse.						

		 I høj grad tilfredsstillende	 I nogen grad tilfredsstillende	 I mindre grad tilfredsstillende	 Slet ikke tilfredsstillende	 Stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation/ikke relevant
PROJEKTETS METODER OG ORGANISERING						
2.	Vurder projektets organisering og samarbejde med andre parter i forhold til denne familie					
	Begrund afkrydsningen:					
	<p>Instruktion: Spørgsmålet handler om projektets interne og eksterne organisering. Den interne organisering vil sige organiseringen med primær og sekundær koordinator, deres samarbejde og inddragelse af projektets økonomikonsulent i familiens forløb. Den eksterne organisering vil sige projektets information til og samarbejde med sagsbehandlere og andre professionelle, som familiemedlemmerne har kontakt til, bl.a PPR, Familiekonsulent, psykiatri.</p>					

						
		I høj grad tilfredsstillende	I nogen grad tilfredsstillende	I mindre grad tilfredsstillende	Slet ikke tilfredsstillende	Stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation/ikke relevant
PROJEKTETS EFFEKTER						
3.	Vurder projektets bidrag til, at de professionelle parter arbejder helhedsorienteret					
	Begrund afkrydsningen:					
	<p>Instruktion: I dette spørgsmål bedes du vurdere, hvorvidt projektets metoder og redskaber har ført til, at de professionelle i projektforløbet har arbejdet mere helhedsorienteret i forhold til denne familie sammenlignet med, hvordan de ellers ville have arbejdet i forhold til denne familie. Med helhedsorientering menes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ En mere målrettet sagshåndtering hos de kommunale sagsbehandlere. ○ Et mere effektivt samarbejde mellem professionelle parter (sagsbehandlere og andre fagpersoner). ○ Brede tværfaglig viden. ○ Forståelse hos de professionelle parter og et stærkere afsæt i den enkelte familie og familiens ressourcer og ønsker. 					

					
	I høj grad tilfredsstillende	I nogen grad tilfredsstillende	I mindre grad tilfredsstillende	Slet ikke tilfredsstillende	Stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation/ikke relevant

PROJEKTETS EFFEKTER

4. **Vurder projektets bidrag til, at de voksne i familien kan tage hånd om egen familie**

--	--	--	--	--	--

Begrund afkrydsningen:

Instruktion:

Du bedes vurdere, om projektets indsats har ført til en ændring i familien vedrørende:

- Fysisk og psykisk trivsel, sundhed, overblik, praktiske opgaver i hjemmet, egenomsorg, mobilitet, uddannelse/arbejdsmarkedstilknøytning, økonomi og netværksdannelse og brug af civilsamfundet.
- Oplevelse af en mere enkel og sammenhængende indsats i mødet med kommunen og i forhold til løsning af såvel egne som barnets problemstillinger.
- Et ændret og på sigt et mindre støttebehov.

UDVIKLINGSSPØRGSMÅL. Disse to udviklingsspørgsmål 5 og 6 stilles med afsæt i de fire sager og det øvrige skriftlige materiale

5. Hvilke forslag har du til, hvad der fremadrettet bør styrkes eller gøres anderledes for at skabe en helhedsorienteret indsats over for familier med lignende udfordringer?

Instruktion:

Spørgsmålet er et udviklingsspørgsmål, hvor du bedes reflektere over, hvordan Thisted Kommune i fremtiden arbejder mest muligt helhedsorienteret. Er der noget, der særligt kan bruges fra projektets indsats over for denne familie eller noget, der kan gøres helt anderledes?

Du kan **for eksempel** komme ind på:

- ❖ Perspektiver for Familiens Plan
- ❖ Behovet for en koordinerende rolle
- ❖ Opfølgingsmøder som supplement eller erstatning for lovpligtige opfølgninger (sagsbehandler)
- ❖ Vidensdeling
- ❖ Ejerskab og selvhjælpenhed hos borgeren
- ❖ Screeningers effekter
- ❖ Frafald af borgere og borgere, der ikke ønsker at samarbejde.

UDVIKLINGSSPØRGSMÅL

6. Hvilke barrierer ser du for, at kommunen arbejder videre med metoder til en helhedsorienteret indsats over for familier med lignende udfordringer?

Instruktion:

Dette udviklingsspørgsmål handler om, hvilke udfordringer du ser i forhold til en helhedsorienteret indsats. Det kan handle om kompetencemæssige, økonomiske, organisatoriske eller andre vilkår, som du finder relevante.

