

Målsætninger for samarbejde mellem myndighed og driftsherre

Opgaver, roller og ansvar på det
specialiserede socialområde



Sekretariat for
Nordjysk Socialaftale

Indhold

Indledning	3
Vi sikrer det gode match mellem borgers behov og indsatsen	4
Vi sætter mål for indsatsen	6
Vi sikrer løbende opfølgning	8
Vi samarbejder om den gode udskrivning	10
Bilag	10

Indledning

Målsætninger for samarbejdet udspringer af, at de nordjyske kommuner og Region Nordjylland sammen har haft fokus på, hvordan man kan sikre progression og understøtte at borgere kan mestre mest muligt af eget liv. I dette fælles fokus er det blevet tydeligt, at fokus på progression og mestring først og fremmest understøttes af et godt samarbejde mellem borger, myndighed og udfører. Det gode samarbejde er nødvendigt for, at vi løfter i fælles flok og arbejder mod samme mål. Når vi lykkes med det gode samarbejde, så lykkes vi med målet, og forudsætningen for det er, at vi respekterer og forstår hinandens roller og ansvar.

I målsætninger for samarbejdet rettes fokus mod den adfærd og de intentioner, vi ønsker i samarbejdet i Nordjylland. Præmisserne og tænkningen fra VUM er rammen for det samarbejde, der er skitseret, men hvor VUM har fokus på myndigheds rolle og ansvar så sætter målsætningerne fokus på den fælles rolle og ansvarsfordeling. Det skal sikre en fælles forståelse for den rolle- og ansvarsfordeling, der er, når vi handler på det specialiserede socialområde, og give et fælles blik på borgeren og en fælles ramme for dialogen mellem myndighed og udfører.

Det handler om borgeren når vi handler sammen – og vi har først og fremmest fokus på borgerens individuelle behov. Vi samarbejder om den støtte som myndighed visiterer til og udfører leverer, og samarbejdet tager udgangspunkt i et fokus på den hele borger og det hele liv. Indsatsen kan være forebyggende, udredende, støttende eller udviklende men uanset hvad så er det gode samarbejde en nødvendig ramme for den gode indsats.

Målsætningernes er gældende for det specialiserede socialområde i Nordjylland, når vi handler på tværs af offentlige organisationer eller kommunegrænser. Det vil sige, når der handles mellem region og kommune eller mellem forskellige kommuner. Modtager er kommunale myndigheder og kommunale og regionale udførere på det specialiserede voksensocialområde i Nordjylland, herunder særligt:

- Medarbejdere og ledere som indgår aftaler om køb og salg af pladser
- Medarbejdere og ledere som deltager i opfølgningen i borgerforløb.

Hvad er det forpligtende gode samarbejde, når vi handler på tværs af region og kommune eller på tværs af forskellige kommuner?

Dokumentet er opbygget af fire afsnit som skal være med til at sætte fokus på det forpligtende gode samarbejde. Afsnittene er udvalgt fordi det er centrale områder i borgerforløbet, hvor myndighed og udfører er afhængige af hinandens kompetencer og viden for at sikre det bedste mulige forløb for borgeren.

- Vi sikrer det gode match mellem borger behov og indsatsen
- Vi sætter klare mål
- Vi sikrer løbende opfølgning
- Vi samarbejder om den gode udskrivning

Vi sikrer det gode match mellem borgers behov og indsatsen

Det gode match mellem borger og indsats forudsætter et tæt samarbejde mellem borger, myndighed og udfører. Med afsæt i borgers funktionsnedsættelser afsøger myndighed muligheder for indsatser som kan matche borgers behov. Dette gøres i samarbejde mellem borger og myndighed.

Når myndighed afsøger mulige tilbud til en konkret borger, så skal der først og fremmest være et match mellem borger og tilbuddets målgruppe. Men det gode match er også afhængigt af, at parterne er opmærksomme på, at borgerens behov og ressourcer matcher tilbuddets metoder. Når der kigges på metoder kan man med fordel have fokus på metodernes evidens jf. Socialstyrelsens arbejde som kan ses her: [link](#) . Sidst er det væsentligt at have fokus på, at der skal være et match mellem tilbuddets fysiske rammer og borgeren, f.eks. hvis borgeren har behov for en bolig, hvor vedkommende ikke konfronteres med andre borgere i tilbuddet.

For at understøtte det gode match er det nødvendigt at udveksle de rette informationer. Det gælder begge veje så udfører har de nødvendige oplysninger om borger og borgers sagsforløb, og myndighed har de nødvendige oplysninger om tilbuddets indsatser, metoder og faglighed.

For at understøtte det rette match kan myndighed og udfører lave konkrete aftaler om forbesøg, da det kan give et godt supplement til de skriftlige informationer. Forbesøg kan både være borger der kommer på besøg på det mulige nye tilbud eller tilbud der kommer på besøg ved borgers eksisterende tilbud.

Når der er et match mellem borger, den ønskede ydelse og tilbud beder myndighed om et egentligt tilbud. Herefter indgås en aftale og der planlægges indskrivningsforløb.

Eksempler på information, der kan udveksles

Nedenstående er eksempler som man kan lade sig inspirere af ift. at udveksle information. Det er dog vigtigt at understrege, at man skal sende den nødvendige information.

Information som myndighed leverer til udfører:

- Faglig vurdering
- Relevante oplysninger som har betydning for sagen eks. VISO-rapport, materiale fra psykiatrien o.l.
- Bestilling
- Dagsorden
(Jf. tjekliste på side X for informationer om hvad dagsordenen som minimum skal indeholde)
- Referat af opfølgingsmøde (udarbejdes og fremsendes efter opfølgingsmøde)
- Ved justering af indsats - Opdatering af indsatsmål
- Ved forhandling af ny indsats/takst - Justering af bestilling, inkl. evt. justering af mål

Information som udfører leverer til myndighed:

- Tilbud om indsats til borgeren
- Oplysninger til brug for myndigheds afgørelse om egenbetaling - eks. boligdokumenter
- Kontrakt

Vi sætter mål for indsatsen

Vi har fokus på det hele menneske, og borgerens behov for støtte og udvikling er i fokus. For at skabe den ønskede udvikling er effekten af en given indsats vigtig. Effekt skabes i samarbejde mellem borger, myndighed og udfører og ved at have et fælles fokus på de nødvendige mål.

Myndighed opstiller et overordnet formål for indsatsen til borgeren – f.eks. at borgeren skal trives og være tryk. Derudover opstiller myndighed mere konkrete indsatsmål, som fastlægger hvilken indsats, udfører skal arbejde med. Det kan f.eks. være mål om, at borgeren skal blive mere selvstændig eller fastholde relationer. Ud fra disse indsatsmål opstiller udfører delmål, som der konkret kan arbejdes med, og som er et skridt på vejen til at nå indsatsmålet

Indsatsmål vurderes og genbesøges typisk en gang om året eller ved behov. Delmål udarbejdes og vurderes løbende.

Arbejdet med at opstille mål for borgerens forløb er helt centralt i samarbejdet uanset om det er indsatsmål eller delmål. Opstillingen af mål gør, at vi kan vurdere om indsatsen virker efter hensigten. Delmålene vil være en indikator på om indsatsen virker, og om vi er på rette vej mod indsatsmålet.

For at kunne fastsætte og arbejde med klare indsatsmål og delmål, er det vigtigt at have fokus på følgende:

- Det er borgerens individuelle indsatsmål, der er udgangspunktet for samarbejdet om borgeren
- Indsatsmålene udarbejdes af myndighed på baggrund af faglig vurdering i VUM og i samarbejde med borgeren - med fokus på at alle mål er borgerens mål.
- I nogle tilfælde kan selve indsatsmålet være afklaring af behov for indsats, og i disse tilfælde forekommer der ikke en komplet VUM-udredning.
- Udfører udarbejder delmål som skal lede frem mod opfyldelsen af indsatsmålet. Delmålene er udførers arbejdsredskab, og revideres løbende af udfører.
- Vi anbefaler at kigge i retning af SMART mål, da SMART sikrer tydelige mål, som man skal bruge for at kunne skabe forandringer.
- I målsætningsarbejdet kan fokus skærpes ved at prioritere målene. Selvom der kan være mange ting at arbejde med, anbefales det, at der udvælges 1-3 primære mål. På den måde sikres en fælles retning i samarbejdet om borgerens udvikling.

Arbejdet med at fastsætte klare mål for borgerens udvikling er et løbende arbejde. Vi forpligter os derfor på en løbende dialog om indsatsmål og delmål både når der sker udvikling, og når der ikke sker udvikling.

Den løbende dialog sker særligt:

- På statusmøder, som myndighed har ansvar for at indkalde til.
- Når der er ændringer i borgerens udvikling, som gør at man ikke kan arbejde med de opsatte indsatsmål, eller der er behov for pludselig ændring i indsatsen. Det er udførers ansvar at tage fat i myndighed i disse tilfælde.

Hvad er et SMART – mål?

Specifikt

Formulér målet tydeligt og afgrænset, så alle er klar over, hvad der refereres til, og hvad der skal opnås. Stil gerne følgende spørgsmål:

- Hvad vil vi opnå?
- Hvorfor vil vi opnå det?
- Hvem udfører? (ansvarlig/kontaktperson for handlingen)
- Hvem er målgruppen?
- Hvad forstår vi ved ord som fx "faglig" eller "fælles sprog"?

Målbart

Gør det klart, hvordan det kan måles, at målet er nået. Stil gerne følgende spørgsmål:

- Hvordan kan vi vide, om ændringerne er indtrådt?
- Hvad har vi, når målet er nået, som vi ikke har i dag?

Accepteret

Sørg for, at alle parter, som er inddraget, bakker op om handlingen. Stil gerne følgende spørgsmål:

- Giver målet mening for alle?
- Kan alle involverede se deres egen rolle og eget ansvar?

Realistisk

Sørg for, at handlingen hænger sammen med virkeligheden. Stil gerne følgende spørgsmål:

- Tror vi på, at målet kan nås i løbet af den afsatte periode?
- Har vi ressourcer (økonomi og medarbejdere) til at nå det?
- Hvad kan understøtte de konkrete handlinger?
- Hvad kan modarbejde de konkrete handlinger?

Tidsafgrænset

Gør det tydeligt, hvornår målet skal være nået. Stil gerne følgende spørgsmål:

- Har vi fastsat tid for, hvornår vores mål skal være nået?
- Er det klart for alle involverede, hvornår målet skal være nået?

Vi sikrer løbende opfølgning

Opfølgning er en forudsætning for at udvikle kvaliteten i indsatsen for borgeren og på den måde have fokus på borgernes udvikling. Formålet er at holde fokus på om der er den ønskede virkning af de aftalte indsatser.

Formålet med opfølgning er at sikre, at borgeren konsekvent får den nødvendige og rette indsats. Når der gennemføres opfølgning fokuseres på det hele menneske. For at komme omkring det hele menneske gennemgår VUM modellen følgende forhold:

- Funktioner og forhold: fysiske forhold, mentale funktioner og sociale forhold, sundhedsforhold
- Omgivelsesfaktorer: Omgivelser
- Aktivitet og deltagelse: Relationer, samfundsliv, kommunikation, praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet

Opfølgning bør fokusere på om funktionsniveauet har ændret sig, og hvad det giver anledning til, og bygger på viden fra leverandør, myndighed og borger. Opfølgningen sker på aftalte statusmøder, eller når der viser sig behov for opfølgning.

Planlagt opfølgning på statusmøder

Den planlagte opfølgning følger op på aftaleforholdene, og har fokus på ændringer og hvordan det kommer til udtryk ift. borgers støttebehov. Opfølgningen bør således sætte fokus på, hvordan borgers funktionsniveau har ændret sig, og hvilken virkning det har på støtteniveauet.

Den planlagte opfølgning kan skitseres således:

- Myndighed indkalder til statusmøder efter en aftalt tidsplan. Statusmøde afholdes som udgangspunkt én gang årligt.
- Udfører leverer skriftlig opfølgning på de mål, der er aftalt og beskrevet - både indsatsmål ved indgåelse af samarbejdet såvel som delmål ved den løbende opfølgning.
- Udfører kan anbefale nye mål (eller afslutning af indsatsen). Det er dog myndighed og borgeren, der i sidste ende afgør hvilke mål, der skal arbejdes videre med.
- Hvis indsatsen skal fortsætte, aftaler myndighed, leverandør og borger borgerens fremtidige mål på mødet.

Løbende opfølgning

Myndighed og udfører kan afholde tre måneders-opfølgingsmøder efter indflytning. Derudover kan myndighed og udfører aftale løbende opfølgingsmøder, hvis der er behov for hyppigere opfølgning end det årlige statusmøde.

Hvis der er behov for opfølgning udover de aftalte møder, så er det udførers ansvar at kontakte myndighed og gøre opmærksom herpå.

Der kan være behov for løbende opfølgning, hvis der sker ændringer i borgerens funktionsevneniveau eller ændringer der gør, at udfører af forskellige årsager ikke kan levere den aftalte indsats.

Når udfører kontakter myndighed om, at der er sket ændringer, der gør, at der er behov for opfølgning, så er det vigtigt at være tydelig på følgende:

- beskrive ændringen tydeligt,
- beskrive konsekvenserne for indsatsen
- om muligt fremvise dokumentation for ændringen.

Nedenfor følger inspiration til statusnotat og statusmøder:

Statusnotat

Udfører skal levere en skriftlig status til brug for det årlige statusmøde. Det anbefales, at statussen udarbejdes med afsæt i den tænkning, der er i VUM-modellens statusnotat.

Her kan særligt fremhæves følgende relevante beskrivelser:

- Udførers vurdering
Beskrivelse af arbejdet med målet, målopfølgelse og evt. ændring i funktionsevneniveauet

- Væsentlige ændringer i borgerens situation
Beskrivelse af væsentlige ændringer i borgerens situation med betydning for indsatsen – med udgangspunkt i VUM-modellens temaer dvs. eks. bevidsthedstilstand, økonomisk situation, sundhedsforhold, relationer.

- Bemærkninger fra udfører
Fx behov for nye eller ændrede indsatsmål

VUM-modellens statusnotat kan findes her: [her](#)

Udfører udarbejder et statusnotat med udgangspunkt i de muligheder, der er i leverandørens IT system.

Tjekliste til statusmøde

FØR STATUSMØDET

Myndighed

- Udarbejde dagsorden med følgende punkter:
 - Gennemgang af status på mål
 - Gennemgang af konkret status på relevante livstemaer (kvalitativt og kvantitativt)
 - Aftale om det videre forløb/Aftale omkring konkrete målsætninger/afslutning
 - Hvornår er indsatsen færdig, og hvad skal evt. træde i stedet for?
 - Aftale om hvornår der skal mødes igen
- Sender dagsorden til udfører med besked om:
 - Tidspunkt for mødet
 - Det materiale udfører skal levere inden opfølgingsmødet
 - Hvem borgeren kan invitere til mødet
- Indhenter opfølgninger fra øvrige aktører i borgerens liv (eks. STU, aktivitetstilbud)
- Forbereder sig på baggrund af udførerens tilbagemeldinger

Udfører

- Udarbejder en status, der indeholder korte beskrivelser af:
 - Status på de mål, der er aftalt i kontrakten i den aftalte form (prosa og/eller tal)
 - Status på borgerens livssituation generelt i relation til målopfølgelsen
 - Relevante ændringer i funktionsevne i forhold til de aftalte livstemaer
 - Anbefaling til videre forløb – herunder fortsætte, ændring eller afslutning af indsatser
 - Konkrete målsætninger/og eller afslutning

PÅ STATUSMØDET

- Borger og/eller værge, myndighed og udfører gennemgår dagsordenen for mødet.

EFTER STATUSMØDET

På baggrund af aftaler om fremtidig indsats afholdes selvstændigt møde mellem myndighed og udfører om forslag til justering af rammen og indsatsen.

Myndighed

Opdaterer borgerens handleplan, som sendes til borger og udfører

Leverandør

- Udarbejder delmål på baggrund af de nye målsætninger i borgerens handleplan
- Opdaterer ved ændret takst også kontrakten

Vi samarbejder om den gode udskrivning

Den gode udskrivning starter ved indskrivningen

For at sikre den gode udskrivning bør man allerede ved aftaleindgåelsen beskrive et tydeligt udskrivningsgrundlag. Dette gøres ved at have en tydelighed på, hvad formålet med indsatsen er. Dermed er der også en tydelighed på, hvornår det ikke er den rette indsats længere. Når indsatsmålet er nået, kan indsatsen fortsætte med et nyt indsatsmål eller der kan være behov for en anden type indsats.

Opsigelsen skal ske indenfor præmisser som vi kan blive enige om. Der bør som minimum være tydelige kontraktlige forhold ift. opsigelsesvarsler, hvordan man skal forholde sig til levering af indsatsen i opsigelsesperioden og hvordan man er stillet, hvis indsatsen ikke kan leveres. Disse forhold indgår i standardkontrakten, som anbefales anvendt. Standardkontrakten kan findes her

Dialog er det vigtigste element i udskrivningen, når vi indgår i den gode dialog sikrer vi, at aftalegrundlaget afvikles på den bedst mulige måde, hvilket kommer alle parter til gode.

Bilag

Bilag 1: Procesplan over roller, processer og ansvarsfordeling

Vedlagt er en procesplan, der illustrerer et forløb fra myndighed bliver bekendt med borgeren til opfølgning og afslutning af indsatsen. Figuren illustrerer de samarbejds punkter hvor myndighed og udfører mødes, udveksler information og interagerer med og om borgeren. Udover disse nedslagspunkter er det naturligvis relevant at kigge i retning af retningslinjer og lovgivning omkring magtanvendelser, utilsigtede hændelser mv.



**Sekretariat for
Nordjysk Socialaftale**