



Borgeren i centrum – model for tillid, samarbejde og inddragelse (BIC)

VUM 2.0 og FFB netværksdag

6. november 2024

Viden til gavn

Dagsorden

- Baggrund for projektet
- Intro til modellen
- Kommunernes foreløbige erfaringer
- Kobling til VUM og FFB

Kort om projektets baggrund

En del af et samlet initiativ der skal styrke retssikkerheden og kvaliteten i sagsbehandlingen samt tilliden mellem borger og myndighed på handicapområdet.

Heraf indgår udviklingen af en **model for tillid, samarbejde og inddragelse i sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet: *Borgeren i centrum.***

Formålet er at **styrke tilliden mellem borger og forvaltning** ved at videreudvikle gode måder at inddrage borgerne på og dermed understøtte det gode og tillidsfulde samarbejde med borgeren i sagsbehandlingen.



Målgruppe

- Ledere og sagsbehandlere i den kommunale myndighed på voksenhandicapområdet.
- Den overordnede målgruppe er voksne med fysiske funktionsnedsættelser og/eller intellektuelle og kognitive funktionsnedsættelser, som ansøger om eller modtager ydelser efter serviceloven.

Baggrund for initiativet

- Kommunerne får mange klager over sagsbehandlingen på handicapområdet
- Antallet af hjemvisninger og omgørelser hos Ankestyrelsen er højt.

Undersøgelser viser, at inddragelsen og samarbejdet med borgeren i sagsbehandlingen er mangelfuld, og at mange borgere ikke har tillid til eller oplever, at de får den indsats, de har behov for, for at få et meningsfyldt og tilfredsstillende liv.

Modellen skal

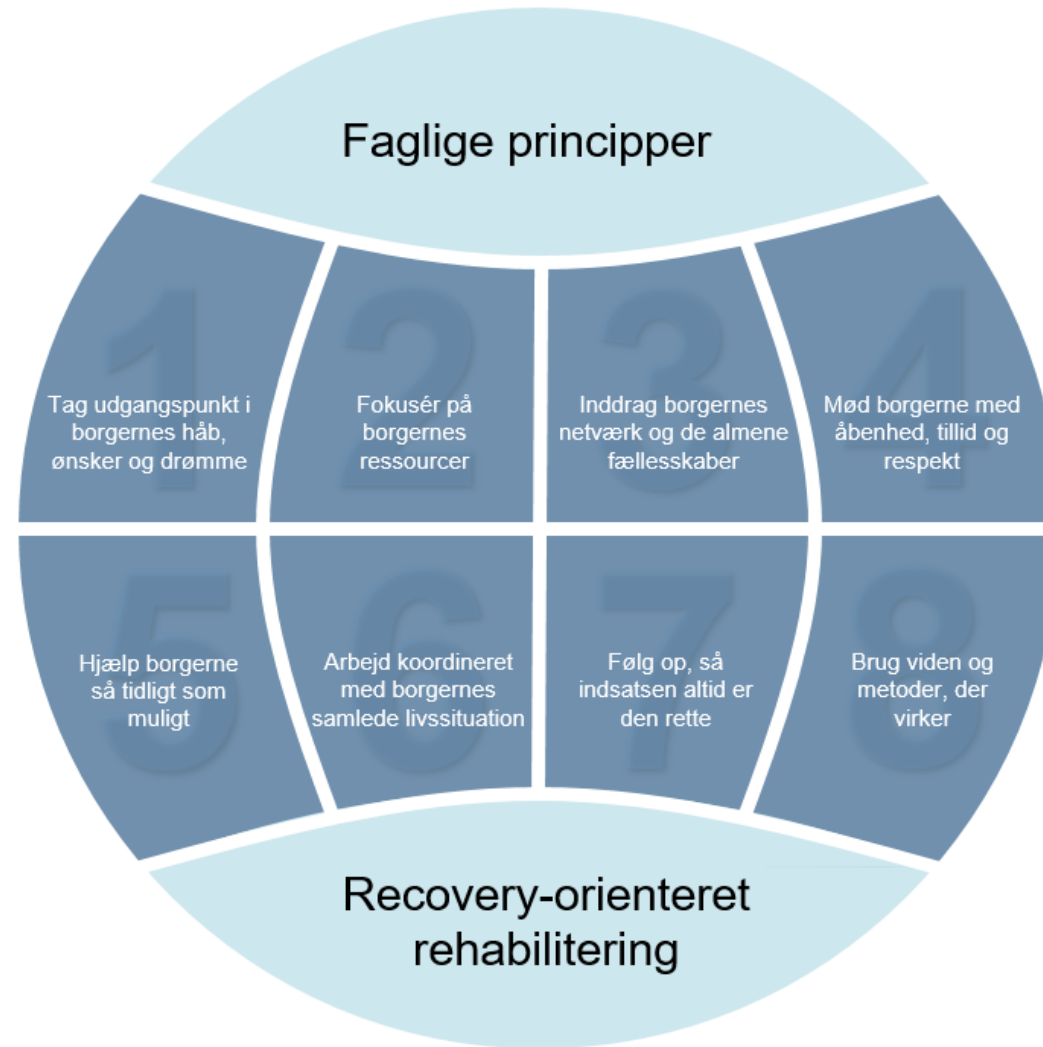
- styrke kvaliteten i sagsbehandlingen samt tilliden og samarbejdet med borgerne på såvel strategisk niveau som i den konkrete sagsbehandling.
- understøtte, at borgerne får den hjælp, de har behov for og opleve, at indsatsen er meningsfuld.

Vidensgrundlag

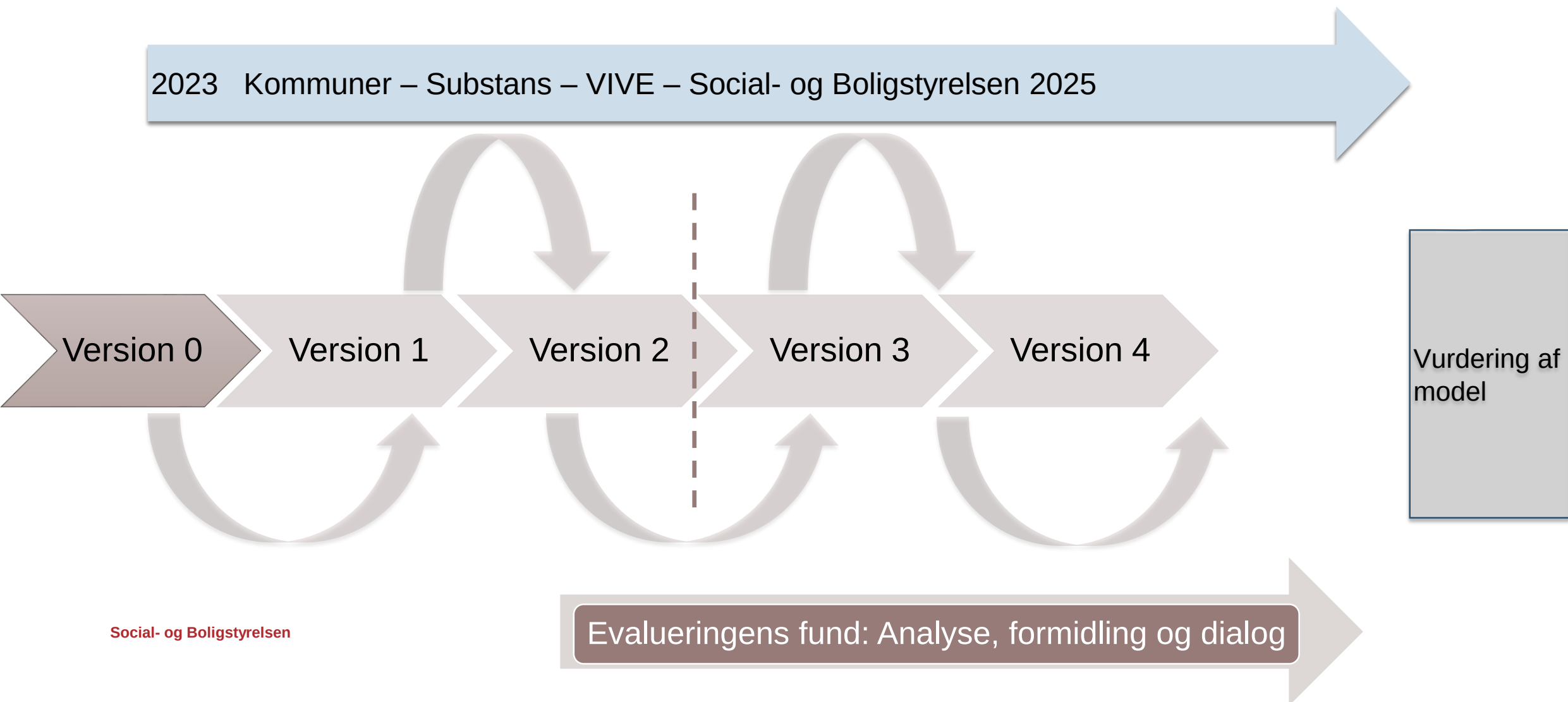
Udviklingen af modellen tager afsæt i eksisterende viden om tillid, samarbejde og inddragelse, bl.a.

- *Aarhus Kommunes projekt 'Tættere på familien' (børnehandicap)*
- *Social- og boligstyrelsens projekt 'Sammen om familien'*
- *Det Centrale handicapråds gap-analyse 'Inddragelse og tillid i mødet mellem kommunerne og borgere med handicap'*
- *Interview og workshop om modellens prototype (VIVE)*
- *Social- og boligstyrelsens principper for recovery-orienteret rehabilitering*

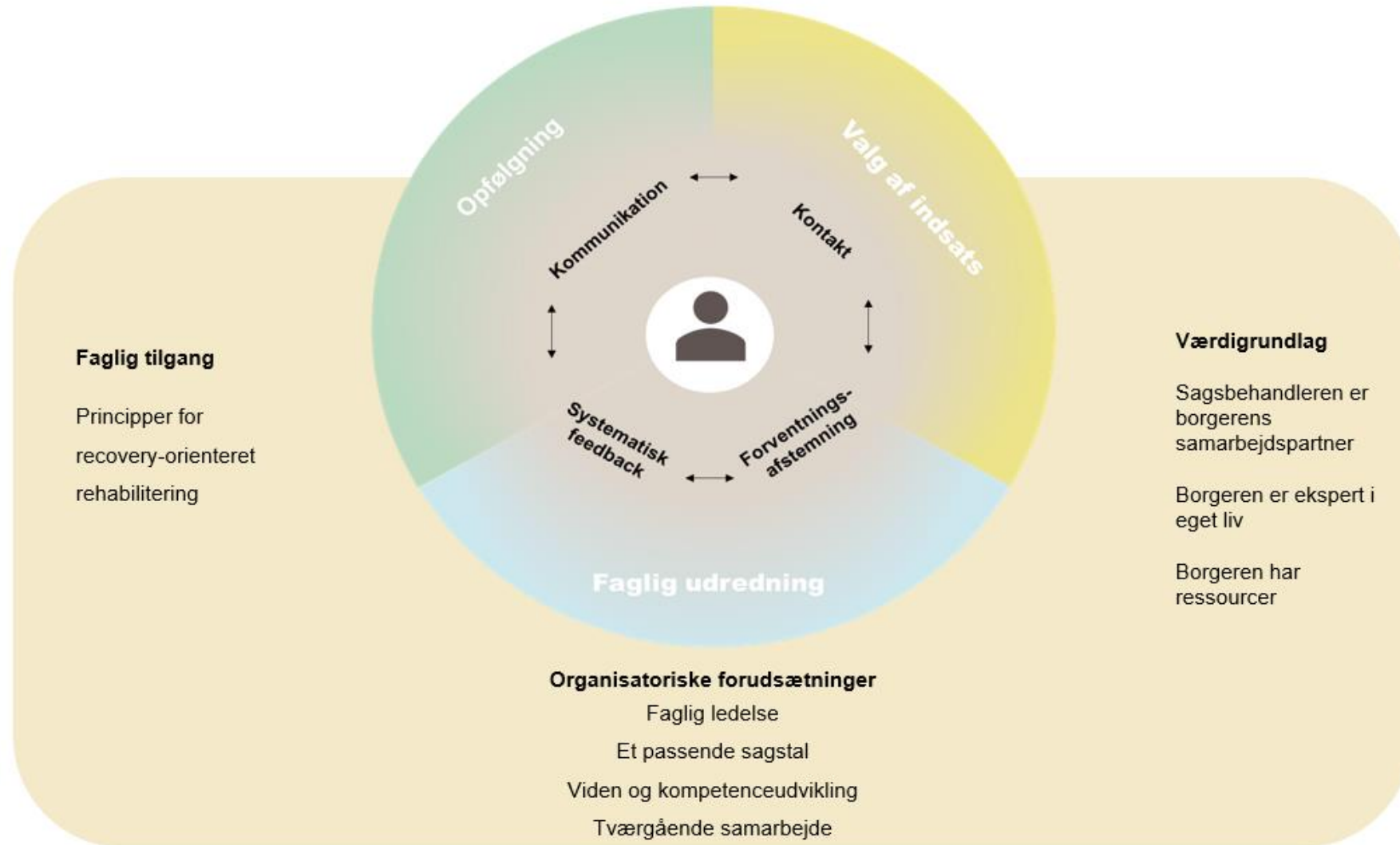
Principper for recovery-orienteret rehabilitering



Løbende modeludvikling



Model for tillid, samarbejde og inddragelse version 2



Projektkommunerne og deres arbejde

Aarhus

- Målgruppe: Voksne - autisme (§82, §85 eller §107)
- Rådgivere: 4 (+ TPU)
- Sager: 40-45

Hedensted

- Målgruppe: Voksne - § 82 eller § 85
- Rådgivere: 5
- Sager: Omkring 61

Roskilde

- Målgruppe: Voksne - alle
- Rådgivere: Alle rådgivere i voksenservice
- Sager: Omkring 63

Kommunernes foreløbige erfaringer



KOMMUNIKATION

I modellen forstås kerneelementet kommunikation som **anvendelse af redskaber, metoder og tilgange** i den direkte dialog med borgeren.

- CHIME
- LØFT
- Signs of Safety (SOS)
- Brug af tavle/fælles papir
- Visuel kommunikation (Min plan)



At arbejde visuelt

Anvendelse af tavle på mødet med borger

- Giver fælles struktur og gennemsigtighed
- Borgeren kan se sine egne ord brugt – bekræftelse på forståelse
- Trækker tempoet ud af mødet – godt for borgere med lang latenstid eller mødedeltagere med stort talepres
- Fokus på det som fungerer og på at finde løsninger
- Fælleshed på aftaler → alle kan gå fra mødet med et billede af tavlen

Men

- Giver ekstra arbejde for rådgiveren da aftaler bagefter skal dokumenteres i fagsystem
- Kræver træning at blive god til.

Håb, ønsker og drømme

- Rådgiverne oplever, at BIC-tilgangen og ROR-principperne nu er en **naturlig del af samtalemetoden**
- Skrive ud til borger og forberede denne på, hvad rådgiver gerne vil tale om til samtalen
- Rådgiver har mere **fokus på ressourcer**. Både i spørgeteknik og tilgangen til borgerens udfordringer. Kan give udfordringer i balancen mellem ressourcer og behov for støtte
- Anvende udfører til at forberede borger på håb, ønsker og drømme. Udfører er med på, at det er en del af samtalen og at det kan påvirke fokus på indsatsen.

"Det at spørge ind til borgernes håb, drømme og ønsker bidrager til, at vi som kommune lytter til borgernes behov og de er med til at forme støtten. Det er med til at skabe en god relation til borgerne, de føler sig hørt, vi fanger borgers indre motivation og drivkraft og vi anerkender deres drømme. Det er med til at skabe en god relation og borgerne er ikke nervøse for at vi "fjerner" støtten".

KONTAKT

I modellen forstås kerneelementet *kontakt* som borgers og rådgivers aftaler omkring muligheder og rammer for kontakt herunder blandt andet (men ikke begrænset til) mødeformer (walk and talk), mødesteder (ude – hjemme), tidspunkter på dagen, medier (sms, opkald, videoopkald), præferencer for hyppighed.

Projektkommunerne arbejder med:

- Hyppig og tilpasset kontakt
- Rådgiver gør sig tilgængelig (tlf. tid)
- Problematik omkring arbejdet med de meget vrede borgere og dem der ikke ønsker tættere kontakt med kommunen
- Arbejdsgang for kontakt.



Tilgængelighed

Rådgiver er mere tilgængelig i BIC.

- Der er med modellen tid til at arbejde konfliktforebyggende, og der er tid til dialog og grundigere information om vilkår og muligheder
- Rådgiverne vurderer, at modellen dermed er **med til at forebygge borgerklager**
- Den øgede tilgængelighed gør sig også gældende i forhold til udfører.

Tilgængelighed fortsat

- Samarbejde med udfører skaber bedre vilkår for sammen at tilpasse og justere støtten til borgeren
- Fx ved i en kortere periode at sætte ind med ekstra udførervejledning ved overgange eller vigtige livsbegivenheder hos borgeren.

Tættere kontakt til borgeren

- Det reducerede sagstal skaber mulighed for tættere kontakt til borgerne og dermed for at **lære borgerne bedre at kende** end tidligere
- Rådgiverens rolle er blevet klarere for borgeren og pårørende, da det i BIC er én person, som man møder og har en relation til. Ikke bare ”en inde i kommunen, der bestemmer”
- Den tættere kontakt skaber i højere grad en helhedsorienteret indsats, hvor **rådgiverne bliver den koordinerende sagsbehandler**, der har mulighed for at koordinere hjælpen fra øvrige parter og at tage med borgere til møder i fx jobcentret, uddannelsesinstitutioner, i rehabiliteringsnævnet, psykiatrien mv.
- Den tættere kontakt med og omkring borgeren betyder, at der lettere kan skrues både op og ned for støtten alt efter borgerens aktuelle situation.

Samarbejdet med udfører

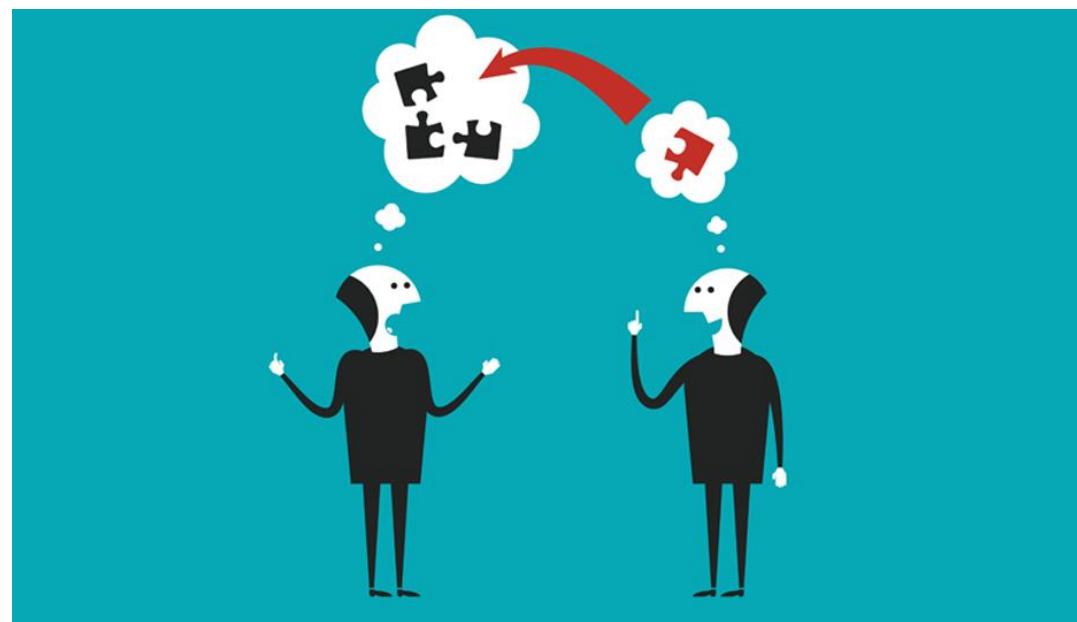
- Udfordring for borger og myndighed, hvis samarbejdet med udfører ikke fungerer/er afstemt
- Rådgiverne oplever at borgeren ser og mærker et samarbejde mellem vejleder og rådgiver om den konkrete borger
- Oplevelse af, at myndighed og udfører nu 'taler samme sprog'.

SYSTEMATISK FEEDBACK

Rådgiveren tilpasser løbende sin praksis på baggrund af systematisk feedback fra borgeren.

Eksempel på feedback:

1. *Synes du mødet i dag har været ok?*
2. *Har vi fået talt nok om dine ønsker for fremtiden (drømme), eller*
2a - Har vi talt nok om det, som er vigtigt for dig?
3. *Er der noget du godt kunne tænke dig skulle være anderledes ved næste møde?*



Tillidsfulde relationer

Rådgiverne oplever, at der kan skabes **tillidsfulde relationer** til borgeren gennem den tættere kontakt og **den recovery-orienterede tilgang**, der tager udgangspunkt i borgerens perspektiv.

Rådgiver oplever, at de i BIC har tid til at opbygge gode relationer til **borger og pårørende**, for de borgere, der ønsker det, så der kan skabes en større grad af samstemthed i støtten.



FORVENTNINGS- AFSTEMNING

Borger og rådgiver afstemmer forventninger.

- Oversigt over mødeformer – forventningsafstemning med borgerne
- Vigtigt også at forventningsafstemme med pårørende
- Oversigt over forskellige rådgiverroller – hvad er det ekstra rådgiverne kan og skal?

**”Ting tager tid,
men det betaler
sig at investere i
sine borgere”**



Borgeren i centrum og samspillet med VUM

- Kommunerne anser det som et samspil: VUM er udredningen og BIC-modellen
- Hvis man anvender modellen, vil man komme bedre i mål med VUM ift. sagsgangen
- Ved at afholde hyppigere opfølgning, kommer vi tættere på borgeren, derved også bedre borgerinddragelse.

”Modellens måde at arbejde på, giver mere relevant dokumentation i sagsbehandlingen, da der hele tiden arbejdes med aktuelle emner/oplysninger. Det har dog også vist sig, at kommunernes systemer skal tilpasses, så der ikke kræves flere sagsbehandlingsskridt, mere dokumentation eller omfattende statusrapporteringer fra udfører hver gang, der er kontakt med borgeren”.

Samspeilet med VUM, fortsat...

- Rådgiverne oplever, at **handleplanen er blevet et mere dynamisk redskab** i BIC. Modellen giver bedre vilkår for at arbejde med SMART-mål, og hyppigere opfølgning på delmål
- Borger kan være bekymrede for, om hjælpen bliver stoppet, hvis de ikke udvikler sig hurtigt nok – eller hvis de når deres mål. Andre oplever det som frisættende og en bedre mulighed for at realisere egne håb og drømme
- For nogle borgere giver det **tættere og mere konkrete arbejde med handleplanen** en god struktur og en klarere ramme at arbejde ind i.

Borgeren i centrum og FFB

- Kommunerne anser FFB og VUM er redskaber, mens BIC er tilgangen
- FFB og VUM er dog ikke en konkret del af BIC og op til den enkelte kommune.

Spørgsmål



Gå ind på sbst.dk og find
Borgeren i centrum

Kontakt info

Camilla Schultz Dvinge

Tlf. 61 96 56 47

Mail ctdv@sbst.dk

Hvis I vil høre mere om projektet



[OM OS](#) [NYHEDER](#) [UDGIVELSER](#) [VISO](#) [INDBERETNING](#) [JOB](#) [KONTAKT](#)

[Børn](#) [Unge](#) [Voksne](#) [Handicap og psykiatri](#) [Bolig](#) [Byggeri](#) [Puljer og tilskud](#)

DU ER HER: [FORSIDE](#) | [PROJEKTER OG INITIATIVER](#) | [HANDICAP](#) | **BORGEREN I CENTRUM**

Projekter og initiativer

Børn [v](#)

Unge [v](#)

Voksne [v](#)

Handicap [^](#)

Ledelsestilsyn på handicapområdet

Borgeren i centrum

SAGSBEHANDLING

RECOVERYORIENTERET REHABILITERING

Model for tillid, samarbejde og inddragelse i
sagsbehandlingen på myndighedsområdet for voksne med
handicap skal styrke kvaliteten i sagsbehandlingen på

Kontakt

Camilla Schultz Dvinge

Fuldmægtig

E: ctdv@sbst.dk

T: [61 96 56 47](tel:61965647)