



24-07-2014

Sagsnr.  
2014-0133315

Dokumentnr.  
2014-0133315-1

Sagsbehandler  
Sinne Dalsgaard Larsen

## Til Socialudvalget

### Status på Socialforvaltningens fricenterforsøg juli 2014

Som et led i tillidsreformen inviterede direktionen i april 2013 interesserede enheder til at ansøge om at blive fricenterforsøg. Fricenterforsøgene skal give mulighed for at skabe nogle lokale eksperimentarier, hvor gode ideer til nye måder at arbejde på kan blive frisat og få liv og herigennem forhåbentlig skabe mere tid til centrets brugerrettede kerneopgaver.

Målet med fricenterforsøgene er at få læring og viden om, hvordan forvaltningen generelt kan fjerne unødvendige proces- og dokumentationskrav samt sikre nytænkning i løsningen af kerneopgaven. Der er ikke afsat særskilte midler, så forsøgene skal i udgangspunktet afholdes inden for centrenes egne rammer.

Et center, dele af et center eller flere centre i fællesskab kan indgive en ansøgning til direktionen, hvori de beskriver, hvad deres fricenterforsøg består i – herunder om de ønsker at blive fritaget fra diverse krav. Inden en ansøgning om fricenterforsøg indsendes til direktionen, skal den være drøftet i de implicerede lokal- eller afdelingsMED for at sikre lokalt ejerskab til forsøget.

Efter Socialforvaltningen var startet op med fricenterordningen, blev det på ØU d. 27. august 2013, på baggrund af et medlemsforslag, besluttet, at forvaltningerne på de store velfærdsområder og på kulturområdet i Københavns Kommune (BUF, SOF, SUF, KFF) skulle arbejde med fricenterforsøg og udpege minimum 3 institutioner eller enheder hver. ØU vil i efteråret 2014 få en status på de igangværende fricenterforsøg, der tager udgangspunkt i nærværende status til Socialudvalget.

### Overordnet om fricenterforsøgene i Socialforvaltningen

Der er generelt stor gejst omkring fricenterforsøgene blandt involverede medarbejdere og ledere, og de involverede vil gerne arbejde med at udvikle deres praksis som led i tillidsreformen.

Generelt bliver der udtrykt stor begejstring omkring det signal, der ligger i fricenterforsøgene om, at direktionen gerne ser mere lokal udvikling. De igangværende fricenterforsøg indeholder kun i begrænset omfang ønsker om frisættelse i snæver forstand, dvs. frisættelse fra formelle proces- og dokumentationskrav. Frisættelselementet i ansøgningerne er i højere grad knyttet til ønsket om at blive "frisat" fra sædvanlige procedurer og måder at gøre tingene på i Socialforvaltningen – det man kan kalde frisættelse i bredere forstand. Det kan fx være frisættelse fra mere uformelle men alligevel institutionaliserede procedurer og arbejdsformer i forbindelse med visitation med henblik på at identificere nye måder at arbejde sammen på tværs af udfører og myndighed og frisættelse fra sædvanlige måder at lave vagtplaner på for at skabe mere rum til fagligheden.

### Aktuelle fricenterforsøg i Socialforvaltningen

Der er på nuværende tidspunkt kommet 8 ansøgninger om fricenterforsøg fra såvel udførerområdet som myndighedsområdet. Ud af de 8 forsøg er 5 godkendt af direktionen. Nedenstående er en beskrivelse af, hvad de godkendte forsøg handler om og hvilke specifikke erfaringer, der er allerede nu.

**Kontoret for  
Organisationsudvikling -  
Personale**

Bernstorffsgade 17, 3  
sal. lokale 315  
1577 København V

Telefon  
2382 5743

E-mail  
C37P@sof.kk.dk

### **Center for Forebyggelse og Rådgivning**

Centret består af 14 institutioner. Deres indsats og tilbud er kendetegnet ved, at de rådgiver og vejleder de allermest udsatte børn, unge og voksne i Københavns Kommune. En betydelig del af institutionernes indsats er anonym rådgivning, og mange er endvidere kriminalitetsforebyggende.

Fricenterforsøget handler om at udvikle og afprøve alternative dokumentationsformer, som særligt målrettes anonyme forposter. Eksempelvis vil de gerne måle på samvær, samtaler og tryghed i lokalområdet i stedet for kun at måle på uddannelse eller job. Projektet har altså til formål at undersøge mulighederne for et nyt dokumentationskoncept med fokus på blandt andet, at kunne måle på institutionernes indvirkning på de lokalområder, som de skaber forandring i – fx i hvilket omfang indsatserne indvirker på trygheden i et lokalområde og at udvikle et dokumentationskoncept, der medvirker til, at dokumentationsarbejdet i højere grad understøtter den faglige refleksion og udvikling indenfor og mellem de forskellige indsats.

### **Status på forsøget**

Første del af fricenterforsøgets proces har haft fokus på at skabe en bred forankring blandt medarbejderne i CFR gennem arbejdsgruppemøder, individuelle besøg på institutionerne og en fælles centerdag. Anden del af processen har handlet om tematisering af de områder, man ønsker at dokumentere. Hvilket er sket på baggrund af ovennævnte centerdag og det videre arbejde i arbejdsgruppen. Undervejs i processen er følgende temaer identificeret: inklusion i normalsamfundet, omsorg i myndighedsarbejdet, samskabelse og tryghedsskabelse, arbejde med unge i grupper og motivations- og relationsarbejde. I efteråret opstarter forsøgets tredje del; en innovationsproces. Her skal arbejdsgruppen med hjælp fra en innovationskonsulent gennemføre selve processen fra identificering af udfordring til iværksættelse af prototyper og måling af effekt herpå.

### **Center for Selvstændige Boforner**

Center for Selvstændige Boforner tilbyder bo - og netværkstilbud til borgere, som har en mental funktionsnedsættelse i form af udviklingshæmning, hjerneskade eller udviklingsforstyrrelse.

Fricenterforsøget handler om, at dokumentere på en ny og mere inddragende måde. Det vil man gøre ved brug af ny teknologi, bl.a. via tablets. Der er en integration/tablet løsning på vej til CSC Social, så der kan dokumenteres direkte i CSC Social fra tablet. Fricenterforsøget skal derudover undersøge mulighederne for at dokumentere smartere vha. billeder mv., der i langt højere grad kan involvere borgerne i egen dokumentation. Det kan overføres til CSC Social ved dokumenttilknytning. Formålet er, at frigive tid gennem velfærdsteknologiske løsninger til at udvide den pædagogiske indsats, fordi teknologien vil kunne lette og afløse arbejdsgange, skabe større mobilitet for medarbejderne i deres arbejdsgange, inddrage beboerne i dokumentationen og udarbejdelsen af den samt frigøre ressourcer, som kan gøre centret mere parat til at møde de kommende års budgetreguleringer.

### **Status på forsøget**

Forsøget har været længe under vejs på grund af interne omstruktureringer, afventning i forhold til udvikling af en CSC app samt en nødvendighed i at

finde midler til at indkøbe tablets. På nuværende tidspunkt er CSC app'en ikke færdigudviklet. Den forventes klar til efteråret 2014. Der blev bevilliget midler til indkøb af tablets i forbindelse med overførselssagen for 2013-2014, hvorefter 36 tablets nu er klar til brug.

Centret har valgt at dele forsøget op i to faser for at kunne bruge tablets så hurtigt som muligt, eftersom CSC løsningen ikke er klar endnu. Fase 1, som starter efter sommerferien 2014, vil have fokus på afprøvning af struktur apps, som kan understøtte borgerne i hverdagen. Medarbejdere og beboere vil kunne genbruge og flytte rundt på aftaler/visualiseringer på en meget let måde. I nogle struktur apps er der indbygget et belønnings/motivations system, når man har udført en opgave, og man kan vælge lyde for vækning og andre ting, som matcher og motiverer den enkelte.

Fase 2 vil have fricenterforsøgets primære fokus – mere enkelt dokumentation og inddragelse af beboerne i dokumentationen samt større mobilitet for medarbejderne ved brug af tablets og direkte adgang til CSC fra tablets gennem en app. Denne vil starte op i løbet af efteråret 2014, når CSC løsningen er klar.

### **Center Nord Vest – FriNoVa**

Center Nord Vest er et socialpsykiatrisk center for voksne mennesker med psykiske lidelser.

Fricenterforsøget FriNoVa har til formål at gøre det nemmere for målgruppen at få den rette støtte, i rette tid og på rette sted ved at etablere 'en indgang' til kommunale, regionale og civile tilbud. Målgruppen er mennesker med sindslidelser eller psykisk sårbarhed i alderen 18-35 år i Københavns Nordvest kvarter.

FriNoVa er samtidig udvalgt som styringslaboratorium, hvilket blandt andet betyder et tæt samarbejde med den tværoffentlige udviklingsenhed MindLab. Desuden står KORA (Det Nationale Institut for Kommuners og Regioners Analyse og Forskning) for effektmålingen i samarbejde med Socialforvaltningen.

### **Status på forsøget**

Projektet har etableret et brugerpanel, der fungerer som tæt sparringspartner for projektmedarbejderne. Panelet består pt. af seks deltagere med brugererfaring og én deltager med pårørendeerfaring. Desuden har projektet etableret en styregruppe med 16 deltagere, der repræsenterer potentielle samarbejdspartner på centralt ledelsesniveau og repræsentanter for bruger- og pårørendeorganisationer.

Projektet har, i samarbejde med MindLab, gennemført en række workshops med deltagelse af brugere og potentielle lokale samarbejdspartner. Disse workshops har bidraget til projektets udviklings- og netværksarbejde.

Projektet står på nuværende tidspunkt med en række partnerskabsaftaler med bl.a. Forebyggelsescenter Nørrebro (SUF), Bedre Psykiatri (lokalafdelingen Nørrebro/Bispebjerg), SR Bistand med flere. Projektet blev desuden i juni 2014 præsenteret på Folkemødet på Bornholm som ét af styringslaboratorierne under Indenrigs- og Økonomiministeriet, hvoraf de 2 udover FriNoVa er hhv. regionalt og statsligt.

Den 1. september 2014 åbnes Huset FriNoVa. FriNoVa skal være et sted, hvor brugere, pårørende og samarbejdspartner arbejder sammen om at finde

løsnings. Huset fungerer som rammerne for projektets ”prototype”, der løber i et år. Her skal ideer og form afprøves og udvikles i praksis. Konkret vil et antal medarbejdere med brugererfaring fungere som værter, der kan guide og sende/følge brugerne af FriNoVa Huset til de rette tilbud. Samarbejdsparterne vil enten fysisk være til stede i FriNoVas lokaler jævnlige eller brugere kan få støtte af FriNoVa til at møde op til samarbejdsparternes tilbud.

### **Den Sociale Hjemmepleje, Valby/Vesterbro**

Den Sociale Hjemmepleje leverer hjemmeplejeydelser til borgere mellem 18 og 65 år, som lever med et fysisk eller psykisk handicap eller har psykosociale problemer.

Fricenterforsøget i den Sociale Hjemmepleje Valby/Vesterbro handler blandt andet om, at styrke medarbejdernes indflydelse på tilrettelæggelsen af deres egen arbejdsdag gennem et målrettet fagligt kompetenceudviklingsforløb. Samtidig vil man skabe mere kontinuitet i mødet med borgeren og i højere grad planlægge servicen ud fra borgerens behov. Fricenterforsøget vil tage hånd om dette ved blandt andet at forsøge sig med visitation i træningspakker og besøgsblokke. Det betyder konkret at en borger, der er visiteret til 15 min. personlig hygiejne, 10 min. af – og påklædning og 5 min. til sengeredning, fremadrettet visiteres til en ’morgenblok’ på 30 min. Det giver større fleksibilitet og fokuserer i højere grad på fagligheden. Desuden forsøger man sig med at øge medindflydelse på arbejdets planlægning og udførelse. Før forsøget ville medarbejdernes kørebøger være planlagt af en såkaldt planlægger. Det har medført en til tider usammenhængende og ufleksibel struktur. Med forsøget vil medarbejderne blive inddelt i teams som selv står for planlægningen og dermed internt har ansvar for at sikre sammenhæng, kontinuitet og meningsfuld kontakt for både medarbejdere og borgere. Førhen har medarbejderne dokumenteret på kørebogen, som planlæggeren dernæst har skrevet ind i CSC Social. Medarbejderne vil blive oplært i CSC og forventes at kunne dokumentere direkte heri som en del af forsøget.

### **Status på forsøget**

Alle medarbejdere har været på kursus i at dokumentere i CSC, og de er blevet undervist i ’den motiverende samtale’, som går ud på, at erhverve evnen til at møde borgeren, der hvor borgeren er for bedre, at kunne imødekomme dennes behov. Medarbejderne er desuden blevet delt op i teams, der skal sparre sammen omkring planlægning, arbejdsopgaver og sikre kontinuitet i forhold til den ydede service til borgerne.

Hjemmeplejevisitationen er færdig med pakkerne for praktisk hjælp og starter med at visitere nye borgere fra 1. juli 2014. De går i gang med pakkerne for personlig pleje og bestræber at færdiggøre dem ultimo august. Målet er at visitere alle pakker per 1. september 2014. De forberedende processer, kompetenceudviklingen og de nye besøgsblokke ligger klar således, at forsøget kan starte op til september 2014.

### **Behandlings- og Modtageenhed Vest, Rådgivningscenter København**

Behandlingsenhederne har behandlings- og myndighedsansvar for borgere i ambulant substitutionsbehandling. Hvis borgere visiteres til dag- eller døgnbehandling, fx i forbindelse med at de ønsker reduktion af deres misbrug, så vil myndighedsansvaret for borgerens behandling overflyttes til

Modtageenheden. Det betyder, at borgerne skifter enhed og kontaktperson i Rådgivningscenteret samtidig med, at borgeren også skifter behandlingssted. Borgerne skal altså både forholde sig til skift af behandlingssted, behandlingspersonale, behandlingsform og case managers.

Fricenterforsøget handler om at beholde myndighedsansvaret i behandlingsenheden, så man sikrer et sammenhængende forløb med den samme casemanager for derigennem at give tryghed til en målgruppe, der har svært ved forandringer og nye relationer.

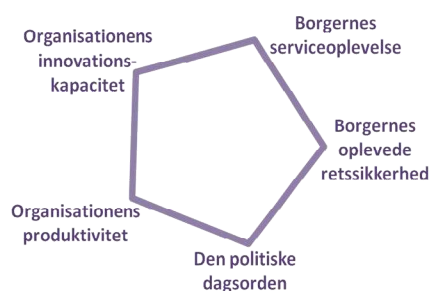
### Status på forsøget

Fricenterforsøget blev godkendt af direktionen primo maj 2014, og derfor er der kun få erfaringer på nuværende tidspunkt. De borgere som i løbet af den korte periode, hvor fricenterforsøget har kørt, er indstillet til døgnbehandling, har alle ønsket at beholde kontakten til behandlingsenheden og deres casemanager. Ved forespørgsel hos borgere og casemanagers opleves der en større tryghed hos borgeren omkring behandlingsindsatsen og det virker meget logisk for dem, der er blevet præsenteret for forslaget. En borger svarede på spørgsmålet om, hvorvidt han ønskede at fortsætte kontakten til sin nuværende casemanager under døgnbehandlingen med følgende: *'det er da det eneste, der vil give mening'*.

Erfaringerne fra fricenterforsøget tænkes naturligvis sammen med den igangværende analyse af misbrugsområdet.

### Effektmåling af fricenterforsøgene

Socialforvaltningen er i gang med at udvikle en model for effektmåling af innovationsprojekter – herunder fricenterforsøgene. Modellen lægger op til, at effekten af forsøgene måles på fem bundlinjer:



Ved at fokusere på at skabe værdi på alle fem bundlinjer på samme tid, øger vi træfsikkerheden på længere sigt. På den måde kan vi ikke lave effektiviseringer, uden at eks. borgerne samtidig er tilfredse og medarbejderne føler sig inddraget og trives i projektet. Vi bruger en kombination af kvalitative og kvantitative metoder samt velbegrundede argumenter til at måle bundlinjerne med.

Socialforvaltningen afprøver pt. modellen på 3 fricentre (FriNoVa, CSB og DSH), sådan vi løbende sikrer, at projekterne giver mening og efter løbetiden på 2 år, kan vise, hvad der virkede eller ikke virkede og hvorfor.