

**Bilag 4: Projektbeskrivelse – voksne psykisk syge**

Dato: 19.04.2007

Sagsnr.: 2007-3431

Dok.nr.: 2007-117638

**Projektbeskrivelse om brugerdemokrati og selvforvaltning**

**Titel : Udvikling af brugerdemokrati og selvforvaltning på psykiatriområdet gennem revision af bruger- og pårørendepolitikken.**

**Formål**

Det overordnede formål med projektet er:

*At give brugerne mulighed for at få indflydelse på Socialpsykiatriens udvikling med hensyn til service og drift vedrørende de generelle rammer og pejlemærker for tilbudene i institutioner, og socialcentre.*

**Baggrund**

Socialudvalget besluttede den 17. maj 2006 ved behandling af ”Strategi- og udviklingsplan for brugerdemokrati og selvforvaltning i Socialforvaltningen” at Socialforvaltningen løbende skal arbejde med:

*Nye metoder til styrkelse af brugerdemokrati- og inddragelse, således at det sikres, at der sker en løbende kvalificering og nytænkning i relation til inddragelse af Socialforvaltningens forskellige målgrupper.*

Direktionen besluttede d. 20 marts 2007, at MR-voksne skal beskrive et udviklingsprojekt med udgangspunkt i institutionsniveauet for psykiatriområdet.

En revision af bruger- og pårørende politikken vil indebære anbefalinger, der i højere grad sætter rammerne for brugerdemokratiet på institutionsniveau.

Ved at arbejde med brugerdemokrati og selvforvaltning gennem en revision af bruger- og pårørendepolitikken vil alle aspekter af brugerdemokrati blive berørt såvel: Brugernes møde med Forvaltningen, Forvaltningens tilgængelighed og indretning, som Forvaltningens tilbud.

Udfordringerne for udvikling af brugerdemokratiet på psykiatriområdet kommer hovedsageligt til udtryk gennem 3 kanaler 1) MR-voksnes erfaringer med at arbejde med brugerdemokrati, 2) ”Brugerne, beboerne og de pårørende har ordet”, Resultater af en landsdækkende tilfredshedsundersøgelse i socialpsykiatrien i 2006. I den forbindelse blev også udgivet en rapport om tilbudene i Københavns Kommune. (Udarbejdet af kvalitetsafdelingen i Århus Amt og iværksat af Danske Regioner). 3) Tilbagemeldinger fra deltagerne i Dialogforum

#### **Ad 1. MR-voksnes erfaringer:**

Som nævnt i bl.a. ”strategi og udviklingsplan for brugerdemokrati og selvforvaltning” er brugerdemokratiet på psykiatriområdet organiseret gennem,

- Dialogforum
- Centerråd
- Beboerråd/ brugerråd

Målgruppen for Socialforvaltningens socialpsykiatriske indsats er de psykisk syge Københavnerne. Med udviklingen af den socialpsykiatriske indsats er der også kommet fokus på pårørende, som vigtige aktører og ressourcer i den psykisk syges liv. Pårørendepolitikken og inddragelse af de pårørende bevæger sig i et følsomt felt mellem på den ene side at håndtere de pårørendes behov for og ret til at være informeret om den psykisk syges situation, og på den anden side at tage hensyn til den psykisk syges selvbestemmelsesret. Der kan til tider opstå interessekonflikter, der skal afvejes og håndteres mellem psykisk syge og pårørende, og mellem brugerorganisationer og pårørendeorganisationer. En revision af bruger- og pårørendepolitikken skal tage højde for et sådan dilemma.

En anden udfordring og en barriere for brugerdemokratiet er, at det ofte vil være dem, der i forvejen har et stærkt engagement, som vil deltage i de forskellige bruger- og pårørendeorganisationer. Det vil oftest være ildsjæle og tordenskjoldssoldater. MR-voksnes erfaringer er, at det ofte er de samme pårørende, og de samme brugere med de stærkeste ressourcer, der har overskud til at deltage i et samarbejde med forvaltningen. Det er imidlertid vigtigt at være opmærksom på og tage hensyn til de brugere og pårørende, der ikke har de samme ressourcer og ønsker til at indgå i et samspil med forvaltningen. For brugerne vedkommende vil det også være en del af en recoveryproces. Forvaltningen ønsker en repræsentativ deltagelse af brugere og pårørende, således at også synspunkter hos de mindre stærke brugere og pårørende bliver hørt i forbindelse med planlægningen af tilbudene.

## **Ad. 2. ”Brugerne beboerne og de pårørende har ordet”**

Undersøgelsen af de socialpsykiatriske tilbud blev gennemført blandt:

- Beboere på bocentre/bosteder efter Servicelovens §§ 107 og 108 (Før 1.1.2007 §§ 92 og 93)
- De pårørende som beboere i førstnævnte undersøgelse ønskede inddraget.
- Brugere af beskæftigelses-, aktivitets- og samværstilbud med strukturerede forløb.

Resultaterne blev afrapporteret i form af en landsrapport og en rapport for kommunen for undersøgelserne i henholdsvis bo- og dagtilbud.

Resultaterne på **botilbudsområdet** lå i Københavns Kommune på niveau med landsgennemsnittet; 63 % af beboerne havde et godt eller enestående indtryk af sit ophold i botilbuddet, hvor landsgennemsnittet var 64 %.

Mål- og rammekontoret for voksne er af den opfattelse, at Københavns Kommune på botilbudsområdet kan optimere brugertilfredsheden bl.a. gennem en styrkelse af brugerdemokratiet.

Resultaterne på **pårørendeområdet** viser, at de pårørende til beboere i Københavns Kommunes botilbud er mindre tilfredse end landsgennemsnittet, idet det samlede indtryk af botilbuddenes kontakt med de pårørende i Københavns Kommune er godt eller enestående for 52 % mod landsgennemsnittet på 60 %.

Mål- og rammekontoret for voksne finder at de pårørendes tilfredshed med botilbudene bl.a. kan øges gennem en styrkelse af samarbejdet.

Resultaterne i forhold til **dagtilbudene** viser, at København Kommune placerer sig over landsgennemsnittet i forhold til brugertilfredsheden. Således vurderer 88 % af brugerne på dette område, at det samlede indtryk af de socialpsykiatriske dagtilbud er godt eller enestående mod et landsgennemsnit på 84 %. Det er naturligvis et glædeligt resultat, hvilket imidlertid ikke indebærer, at der ikke til stadighed skal være opmærksomhed på udviklingen af området.

På baggrund af undersøgelsen ”brugerne, beboerne og de pårørende har ordet” vurderer Mål- og rammekontoret for voksne, at der er behov for en særlig indsats i forhold til bruger- og pårørendeområdet på botilbudsområdet.

### **Ad 3. Bruger- og pårørendepolitikken**

Dialogforum i København Kommune har udarbejdet en pårørende- og brugerpolitik som blev politisk vedtaget i henholdsvis 2000 og 2002. Der er behov for en opfølgning – og revidering af disse, hvor nogle af udfordringer består i overvejelser om på hvilken måde, de psykisk syge brugeres forskellige interesser bedst tilgodeses. Her bliver det relevant at overveje forskellige muligheder, hvor rammerne for dette kan fastsættes på et mere overordnet plan, mens der åbnes for nye muligheder for at skabe lokale løsninger i de enkelte botilbud. En revision af bruger- og pårørendepolitikken ses som grundlaget for at kunne arbejde med nogle af de problemstillinger, som tegner sig i landsundersøgelsen.

### **Målgruppe**

Målgruppen for projektet svarer til målgruppen for bruger- og pårørendepolitikken. Det drejer sig om voksne personer, med psykiske sygdomme eller psykiske vanskeligheder/forstyrrelser, der har konsekvenser for social kontakt, adfærd, ressourcer og funktionsniveau, samt deres pårørende.

I forhold til de pårørende skelnes der mellem:

- 1) *Pårørende* – er den psykisk syges ægtefælle, formelt samlevende, forældre, børn, børnebørn og søskende.
- 2) *Nære pårørende* – er de personer, som den psykisk syge selv udpeger til at være særligt godt informeret og inddraget i forhold til den psykisk syges situation. Nære pårørende behøver således ikke være pårørende efter en samlivs- eller slægtsmæssig betragtning, men kan eksempelvis være en god ven.

### **Projektmål**

Her skrives, hvad Socialforvaltningen forventer at opnå med projektet

Mål- og Rammekontoret for voksne har 2 mål med projektet:

- 1) Revidering af bruger- og pårørendepolitikken og opfølgning på resultaterne af tilfredshedsundersøgelsen ”Brugerne, beboerne og de pårørende har ordet”.
- 2) At brugerne og de pårørendes holdninger i højere grad inddrages repræsentativt i forhold til udvikling med hensyn til service og drift vedrørende de generelle rammer og pejlemærker for tilbuddene i institutioner og Socialcentre.

## Effektmål

Af hensyn til brugerdemokratiet bør brugere og pårørende være med til at udarbejde effektmål for projektet. MR-voksne har imidlertid følgende forslag til effektmål:

- Undersøgelsen ” brugerne, beboerne og de pårørende har ordet” forventes hvert 3 år, for systematisk at kunne følge brugertilfredshedens udvikling over tid. Dvs. forventeligt med udgangen af 2009. Hér forventes tilfredshedsgraden forbedret så den ligger på landsgennemsnittet eller over landsgennemsnittet.
- Kvalitets- og tilsynskontoret udarbejder tilsynsrapporter for hvert tilsyn. I disse rapporter vurderes også brugerindflydelsen på stedet, og et mål kunne være at der ikke er negative bemærkninger til brugerindflydelse i tilsynsrapporterne.
- Evaluering af tilfredshed med bruger- og pårørendepolitikken kan også ske via. Centerråd, beboerråd og brugerråd, der årligt giver en tilbagemelding på, hvordan de oplever arbejdet med implementeringen af bruger- og pårørendepolitikken.

## Aktiviteter

Projektet gennemføres med udgangspunkt i en dialog med bruger- og pårørende. De etablerede organisatoriske rammer er på det overordnede niveau dialogforum, og for det enkelte dagtilbuds vedkommende brugerråd/ brugermøder og for bocentrenes vedkommende beboerråd og centerråd.

I regi heraf vil blive nedsat en projektgruppe og 2 arbejdsgrupper med henblik på det videre arbejde med at revidere bruger- og pårørendepolitikken.

For at sikre og udvikle nytænkning på området inddrages brugere og pårørende i udviklingen af, hvordan politikken skal udformes, men også i hvordan selve processen omkring udarbejdelsen kan tilrettelægges på en måde, så udveksling af idéer kan ske i trygge rammer for den enkelte bruger og pårørende. At tilrettelægge en god arbejdsproces omkring projektet indbefatter også at høre, hvordan brugerne selv kunne tænke sig, at blive hørt, hvordan de tilkendegiver at ville indgå i samarbejdet på en konstruktiv måde.

Det handler om at få udviklet et godt samarbejdsklima i arbejdsgrupperne, så brugerne får lyst til at indgå i et aktivt

samarbejde og bliver medskrivere af politikken. Og tilsvarende at de pårørende føler sig hørt, og får et "ejerskab" i forhold til produktet og politikken.

Da der er tale om en revision af en eksisterende politik vil *Projektfaserne* omfatte en bearbejdnings- og prioriteringsfase, en udviklingsfase og en implementeringsfase.

Som beskrevet i efterfølgende afsnit nedsættes en projektgruppe og herunder 2 arbejdsgrupper med henblik på revision af bruger- og pårørendepolitikken. Som supplement hertil kunne det være givtigt, at få et mere repræsentativt billede af brugernes holdninger gennem fokusgruppe interviews. Ligeledes kunne en mulighed være, at afholde en "brugernes dag" med deltagelse af Socialudvalget. Dagen kan tilrettelægges som dialogcafé eller workshops om de nye tiltag i brugerpolitikken/pårørendepolitikken.

### **Projektorganisation**

Der nedsættes en projektgruppe med repræsentanter fra dialogforum (3-4 repræsentanter), bocenterledelse, voksenteamchefer, brugere af samværs- og aktivitetssteder (dagområdet), beboere på bocentre og pårørende (3-4 repræsentanter) samt MR-voksne.

Under projektgruppen nedsættes 2 arbejdsgrupper under ledelse af MR-voksne:

- a) med henblik på at revidere brugerpolitikken bestående af brugere fra dagområdet, bocenterområdet og dialogforum
- b) med henblik på revision af pårørendepolitikken bestående af pårørende fra centerråd og dialogforum.

Projektgruppen skal drøfte og give sparring på arbejdsgruppernes produkt. Såvel projektgruppe som arbejdsgrupper refererer til MR-voksne, som også varetager sekretariatsfunktionen.

### **Tidsplan**

**Primo maj 2007:** Udarbejdelse af kommissorium for revidering af bruger- og pårørendepolitik, samt opfølgning på landsundersøgelse.

**Ultimo maj 2007:** Udpegning af repræsentanter for projektgruppen, samt nedsættelse af arbejdsgrupper.

**Medio juni 2007:** Første møde, hvorpå møderække planlægges for projektgruppens og arbejdsgruppens arbejde.

**Ultimo 2007/primo 2008:** Revideret bruger- og pårørendepolitik forelægges SUD

**Medio 2008** revideret bruger- og pårørendepolitik er implementeret lokalt.

### **Økonomi**

Finansieringen af projektet forventes holdt indenfor kontorets økonomiske ramme, og med de i budgettet afsatte midler til arbejdet i dialogforum.

### **Evaluering**

Det vil indgå i kommissoriet for revision af bruger- og pårørendeundersøgelsen, at den fremadrettede evaluering af bruger- og pårørendepolitikken planlægges og beskrives.

Med hensyn til evaluering af selve udarbejdelsen af den reviderede bruger- og pårørendepolitik anbefales det, at der løbende evalueres på projektgruppens og arbejdsgruppernes arbejde. Fx ved, at der som et fast dagsordenspunkt på møderne tages en kort drøftelse af, hvordan arbejdet skrider frem.