



11-11-2013

Til Socialudvalget

Sagsnr.

Opfølgning på projekt Den Koordinerende Kontaktperson

2013-0240753

Socialudvalget forelægges opfølgning på projekt Den Koordinerende Kontaktperson, som var et treårigt udviklingsprojekt målrettet borgere med sindslidelse. Projektet løb i perioden 2009-2012.

Dokumentnr.

2013-0240753-1

Socialudvalget blev gennem projektperioden forelagt årlige statusrapporter og blev i den sidste og afsluttende statusrapport, som blev forelagt d. 3. april 2013 lovet en opfølgning på projektet for 2013 med henblik på at vurdere, om tilgangen med fordel kan udbredes til andre af forvaltningens målgrupper.

Baggrund og formål

Projekt Den Koordinerende Kontaktperson udsprang af Socialforvaltningens Plan for Københavns Kommunes Socialpsykiatri 2009-2012. Projektet var finansieret af Socialstyrelsens 19 M-pulje, som er en pulje til støtte for kommuner med særligt store udgifter til borgere med sindslidelse. Projektet modtog i Københavns Kommune 5.491.985 kr. samlet over de tre projektår.

Projektarbejdet foregik i tæt samarbejde med Socialt Udviklingscenter SUS, som er en almennyttig, nonprofit-organisation med speciale indenfor social innovation og sociale oplevelser.

Formålet med projekt Den Koordinerende Kontaktperson var at skabe en mere overskuelig og velkoordineret oplevelse for borgerne med sindslidelse i overgangen fra at være patient i den regionale behandlingspsykiatri og/eller fra Kriminalforsorgens regi til at være omfattet af kommunens socialpsykiatri. Derudover skulle den generelle koordination mellem de involverede aktører i kommune og region skærpes.

Projektets forløb og indhold

Projektet har fra starten været delt op i fire projektfaser, som lagde rammen om projektførelsen i perioden 2009-2012.

1. En afdækningsfase, der omhandlede afdækning af ressourcer, problemområder, gældende arbejdsgange og metoder i samarbejdet mellem kommunen, regionen og andre relevante samarbejdspartner.
2. En udviklingsfase, der fastlagde de endelige projektmål på baggrund af afdækningsfasens resultater og udviklede nye sagsbehandlingsredskaber på området.
3. En afprøvningsfase, hvor de udviklede redskaber blev afprøvet, evalueret og tilpasset på baggrund af borgernes og sagsbehandleres evalueringer.

**Mål- og Rammekontoret
for Voksne**

Bernstorffsgade 17
1592 København V

Direkte telefon
2053 6082

E-mail
BI46@sof.kk.dk

4. En implementeringsfase, med fokus på forankring af projektet i Socialforvaltningen efter projektperiodens ophør.

Udviklede redskaber

Ved forløbets afslutning var der udviklet redskaber til brug for de deltagende koordinerende sagsbehandlere i deres arbejde med borgerne. Redskaberne var afprøvet, og der var udviklet materiale omkring projektets oparbejdede viden. Redskaberne var primært sagsbehandlingsredskaber til brug på området:

- et netværkskort, der sikrer overblik over alle involverede parter i en borgersag til gavn for både borger og samarbejdsparter
- en såkaldt udrettedagsorden, som er et mødeledelsesredskab, der er med til at sikre, at borgeren kommer til orde på møderne samt sikrer struktur og et overblik over sagsbehandlingen. Den Koordinerende Kontaktperson udsender ligeledes skriftligt materiale forud for et koordinerende møde. Dette tydeliggør overfor borgeren og evt. pårørende, hvad formålet med mødet er, og hvem der skal bidrage med hvad.

De medarbejdere, der deltog i projektet var frikøbt til at bidrage til metodeudviklingen og afprøvningen af redskaberne under projektforløbet og var således med til at udvikle deres egen rolle som koordinerende kontaktpersoner. Den koordinerende kontaktperson var således 'almindelige' sagsbehandlere, der i deres funktion som koordinerende kontaktperson trak på de redskaber, der blev udviklet i projektet.

Fire af fem af Socialcenter Københavns voksenenheder deltog i projektet (Amager; Bispebjerg, Brønshøj-Husum & Vanløse; Valby og Østerbro, hvoraf de sidste to nu er samlet i voksenenheden Valby, Vesterbro, City, Østerbro). Ved projektets ophør, ophørte også midlerne til frikøb af medarbejdere og dermed den 'ekstra' indsats.

Forankring

Det, der skulle forankres var de redskaber og den tilgang, der ikke krævede ekstra ressourcer. Forankringen er blevet understøttet med bl.a. en hjemmeside, hvor projektets udviklede redskaber er tilgængelige, og hvor der ligger beskrivelser af projektets og dets læring.

De fire såkaldte tovholdere, som var koordinerende sagsbehandler i hver af de fire deltagende voksenenheder, var særligt aktive i projektet. Tovholderne var i særlig grad ansvarlige for projektet i hver sin voksenenhed og ift. tilbagemeldinger til projektgruppen.

Socialcenter København har siden projektets afslutning arbejdet videre med at implementere metoden og redskaberne i den daglige drift.

De borgere, der indgik i projektets slutevaluering udarbejdet af Socialt Udviklingscenter SUS (bilag 1), gav udtryk for, at Den Koordinerende Kontaktperson varetog forløbet som koordinator, så borgeren oplevede, der kun var én indgang til kommunen. Borgerne gav udtryk for, at de i højere grad end tidligere følte sig inddraget i deres sagsforløb, og der blev givet udtryk for, at borgerne oplevede en mere struktureret sagsbehandling

Metoden er blevet ”omdøbt” til særlig koordineret indsats (SKI). Metoden er i særlig grad anvendelig i komplekse sager med mange forskellige aktører. Derfor er der udarbejdet forretningsgange for brug af SKI i sager med fængslede borgere, der står foran løsladelse og borgere, som er færdigbehandlede og parate til udskrivning fra de psykiatriske afdelinger.

For alle 4 voksenenheder i Socialcenter København er der fastsat måltal for, hvor mange borgere der skal tilbydes og omfattes af SKI.

Forankringen og udbredelsen af SKI er en del af Socialcenter Københavns virksomhedsstrategi. Da der løbende bliver ansat nye sagsbehandlere, som ikke har kendskab til metoden, vil der i 2014 blive gennemført uddannelsesforløb, så hovedparten af sagsbehandlerne i voksenenhederne behersker metoden.

Andre områder og målgrupper

Det mest brugte redskab - udrettedagsordenen, som er et mødeledelsesredskab - har generel anvendelighed i sagsbehandling og -koordinering og det giver derfor mening at bruge redskabet i mange sammenhænge.

’Udrettedagsordenen’ lægger op til, at sagsbehandleren i mødesammenhænge arbejder mere struktureret og tager mere initiativ end i andre sagsforløb. Ligeledes er en vigtig del af udrettedagsordenen, at der gives mere plads til borgerens taletid.

Socialcenter København overvejer aktuelt at udbrede metoden til andre komplekse sager, bl.a. i forbindelse med sager i rehabiliteringsteamene efter Førtidspensionsreformen. Metoden anvendes også i komplekse ungesager, når den unge overgår fra en indsats efter Servicelovens ”børneparagraffer” til ”voksenparagrafferne”.

Ligeledes benyttes redskaber og tilgangen også til administrative opgaver, hvor mødeledelsesredskaberne benyttes i den daglige interne koordination og i møder med eksterne samarbejdsparter.

Erfaringen fra perioden efter projektet afslutning er, at tilgangen kan benyttes i flere sammenhænge og ikke kun ift. projektets oprindelige målgruppe. Redskaberne er målrettet behovet for koordinerende indsatser, hvilket er tilfældet for mange af de socialt udsatte borgere, som Socialforvaltningen har kontakt med.