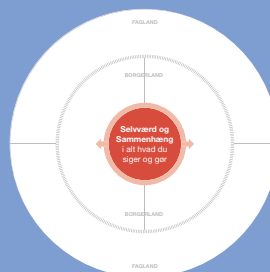
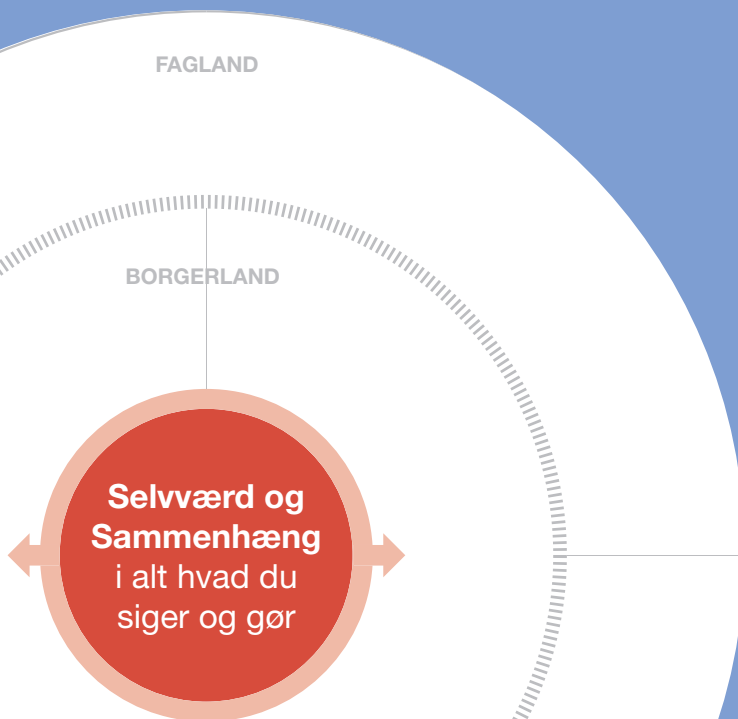




**Kolding
Kommune**
en del af trekantområdet

Sammen designer vi livet



Selvværd & Sammenhæng

I alt hvad du siger og gør

Juni 2021

Vi drømmer om velfærd, der skaber selvværd og sammenhæng for den enkelte borger

Selvværd

Vi ønsker at borgerne oplever værdighed og ansvar for eget liv. Vi vil støtte op omkring ”at kunne selv”. Det betyder, at netværk og medborgerskab skal tænkes ind, når der skal samarbejdes om nye løsninger. Selvværd er også at gøre noget for andre og bidrage til samfundet. At give og ikke bare modtage.

Vi vil sætte ind med forebyggelse tidligere, så borgeren kan fortsætte med at være selvhjulpen i stedet for at opleve afhængighed af kommunen. Det er ikke kommunens forståelse af selvværd, der skal være dominerende, men den enkelte borgers forståelse af, hvad der giver selvværd. Inden vi taler om begrænsninger, skal vi høre om borgerens drømme og ønsker.

Sammenhæng

Vi ønsker et velfærdsområde, som skaber sammenhængende forløb for borgerne. Hvor ”den ene hånd ved hvad den anden laver”, og borgeren oplever en sammenhængende hjælp. Vi skal kunne se på tværs

af faglige skel og sikre, at borgeren ikke bliver en kastebold imellem forskellige fagområder. Sammenhæng betyder at kommune og region står sammen om at nedbryde barrierer, med fælles fokus på borgernes behov.

Vi vil arbejde mere bevidst med tillid og relationer. Relationer opstår ikke af sig selv – vi skal gøre noget for det.

Fra drøm til virkelighed

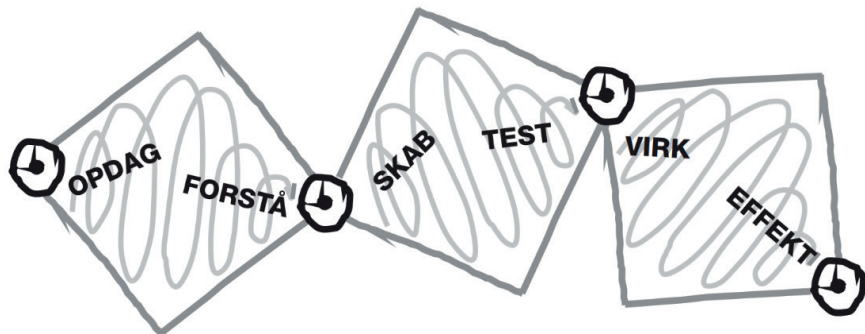
Vi tror på, at hvis vi skal lykkes med vores mål om at skabe selvværd og sammenhæng for de borgere, der har brug for vores hjælp, så skal borgerne spørges – ellers er det svært at vide, hvordan de oplever mødet med kommunen og hvad der giver mening for dem. Kun ved at kommunen ser sig selv i et borgerperspektiv, får vi det fulde billede af, hvordan vi kan gøre det bedre.

Velfærdsdesign

I Kolding Kommune udvikler vi vores velfærds løsninger med designtænkningen som struktur, metodik og mindset. Vores tilgang i Selvværd og Sammenhæng har rod i designprocessen og –tænkningen. Til forskel fra traditionel velfærdsudvikling arbejder vi ud fra en såkaldt opdagelsesfase, hvor vi går ud og spørger målgruppen, hvad der i virkeligheden er brug for, for bedre at kunne forstå samt vide hvad der efterspørges af andre løsninger. Vi er opmærksomme på ikke blot at tage imod "overfladesvar", men at være nysgerrige og spørge dybt, åbent og bredt ind til, hvad der i virkeligheden er på spil hos borgerne.

I Kolding Kommune har vi valgt at dele designprocessen op i tre overordnede faser. Første rude handler om at gå på opdagelse og forsøge at forstå, hvad der er på spil, hvilke dybereliggende behov der er, i forhold til en udfordring eller problemstilling. Inden man går videre til næste rude, samles de indsamlede

refleksioner og udsagn i overskrifter. I designprocessen kaldes det "hovedindsigter". Ud fra overskrifterne kan man derefter lave flere "mulighedsrum", som fx kunne være "Hvad nu hvis man i de sundhedsfremmende indsatser helt undlod at veje eller have fokus på vægt?" Mulighedsrummene er afsæt for den nytænkende og kreative fase, hvor de ideer der er kommet ud af mulighedsrummene skitseres eller "bygges" i prototyper, så de kan testes af. Det er altså her, man begynder at teste og justere alt efter respons fra målgruppen. Inden sidste fase beslutter man sig for ét eller flere løsninger, som skal implementeres. Her skal produktet for alvor leve i praksis, og man følger op på, om det har den effekt, som behovet som udgangspunkt efterspurgte. Designmodellen virker lineær i sin visuelle form, men i praksis er processen iterativ, og det er helt naturligt at springe lidt frem og tilbage i faserne.

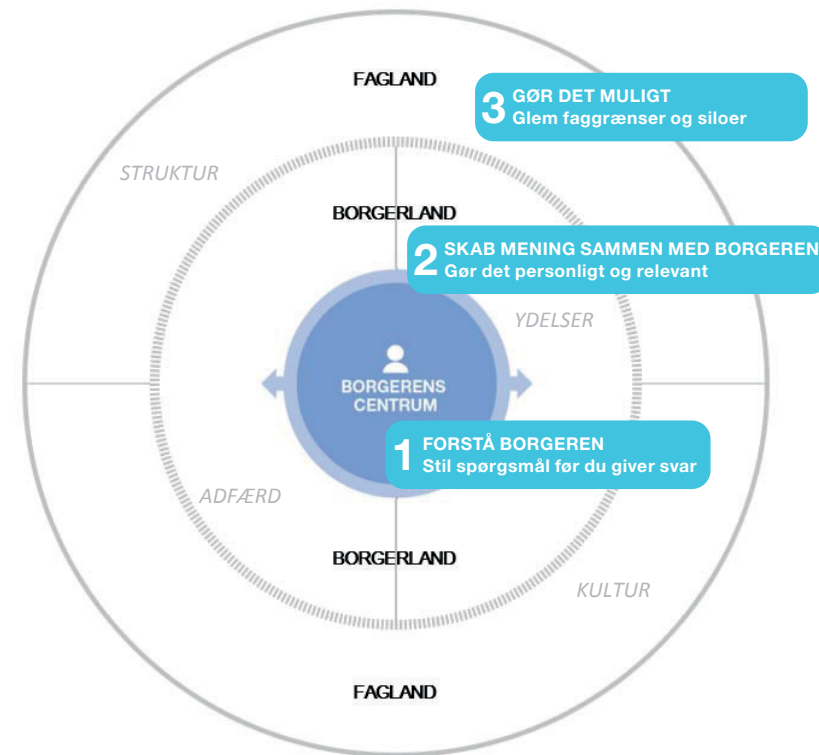


Borgerens centrum

Vi fokuserer på borgerens opfattelse af centrum - og ikke vores personlige eller faglige opfattelse.

Vi får borgerens værdier og ønsker i spil, og opnår højere kvalitet for borgeren.

Vi helhedskoordinerer indsatsen omkring borgeren.



1-2-3 Modellen / Borgerland og Fagland

Modellen tager udgangspunkt i, at vi altid skal have fokus på borgerens centrum – på at forstå det enkelte menneske, og den situation denne er i. Det er nemt at sige, men svært i praksis. Vi kan have fokus på borgerens centrum på mange måder. Vi kan "kigge ind" på borgerens centrum fra hver vores faglige ståsted eller vi kan "slippe" vores faglige antagelser til at starte med, bevæge os åbensindet hen ved siden af borgeren og være nysgerrig på hvem det er og hvilken livssituation personen er i, og så først herefter sætte vores faglighed i spil. Med andre ord skal vi:

1: FORSTÅ BORGEREN

Vi stiller spørgsmål før vi giver svar

2: SKAB MENING SAMMEN MED BORGEREN

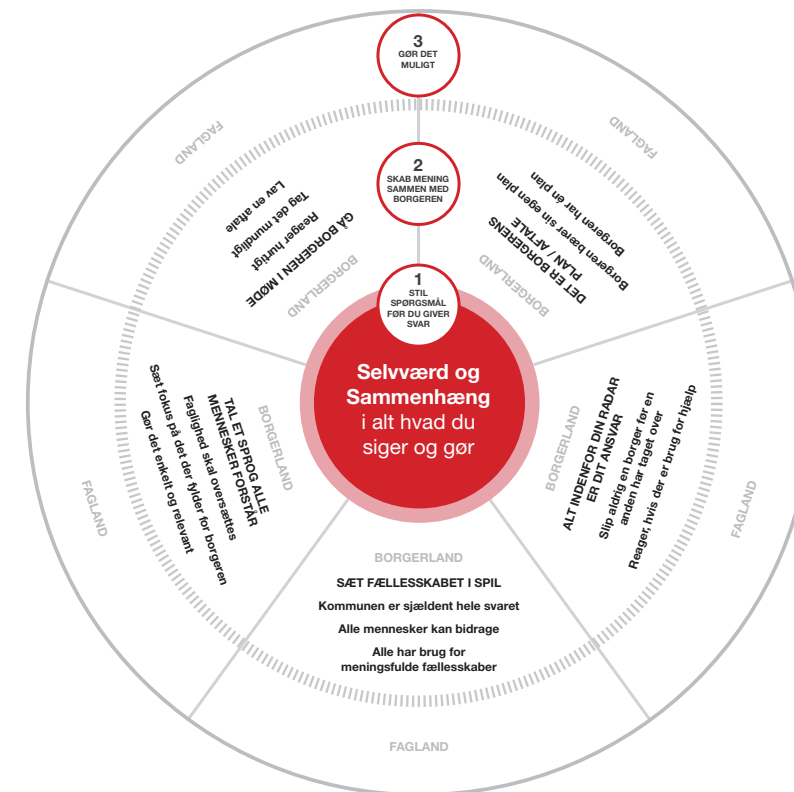
Vi skaber en meningsfuld hjælp sammen i "borgerland"

3: GØR DET MULIGT

Vi gør det der giver mening for borgeren muligt i "fagland"

For at kunne arbejde med borgerens centrum skelner vi imellem "borgerland" og "fagland". I borgerland skal hjælpen fra kommunen være så simpel og sammenhængende, at alle borgere nemt kan navigere i det. Komplexiteten skal vi håndtere i fagland. Det er her vi samarbejder på tværs og taler fagsprog. Du kan sammenligne det med en iPad. En iPad skal være så nem og intuitiv at bruge, at selv en 2-årig kan finde ud af det. Vi ved dog alle sammen godt, at der ligger en temmelig kompleks teknologi bag, men den forventer vi, at producenten har styr på – det vil vi ikke rodes ind i, det skal bare virke.

Selvværd og Sammenhængsmodellen er blevet til rammen, som gør vores tilgang og leveregler til et håndgribeligt værktøj, som alle kan bruge. Kogt helt ind til benet, så viser indsigterne fra borgerne, at de gerne vil kunne klare sig selv mest muligt, og det forudsætter selvværd og sammenhæng. Derfor er det også vores mål, at alt hvad vi som ansatte hver især gør, skal skabe mulighed for selvværd og sammenhæng hos borgeren.



5 leveregler

Vi har udviklet 5 leveregler. Hvis vi alle hver især efterlever levereglerne, vil borgerne opleve langt mere mening i den hjælp de modtager og en langt større sammenhæng.

Tal et sprog alle mennesker forstår

Når vi kommunikerer med borgerne, så skal vi huske, at faglighed ofte skal oversættes. Borgerne forstår ikke mange af de fagudtryk og henvisninger til lovparagraffer, som er hverdagsprog for os ansatte. Vi skal være bevidste om når grænsen imellem fagland og borgerland krydses. Vi skal kommunikere enkelt og kun det der er relevant for borgerne.

Alt indenfor din radar er dit ansvar

Denne leveregel er inspireret af Tivolis "tre meter regel", som handler om, at en medarbejder i Tivoli har ansvaret for alt i en radius på tre meter. Oversat til os handler det om, at vi aldrig skal slippe en borger før, en anden har taget over. Samtidig er vi altid forpligtet til at reagere, hvis en borger har brug for hjælp. Også selvom borgerens behov for hjælp er udenfor vores fagområde.

Det er borgerens plan / aftale

Borgeren skal altid udfylde og "bære" sin egen plan – det er ikke kommunens plan. Samtidig skal vi arbejde for, at borgeren kun har én plan, også selvom borgeren modtager hjælp fra flere forskellige fagområder indenfor kommunen. Leveregel er inspireret af "Min plan", udviklet og testet på Kolding Kommunes syge- dagpengeområde.

Sæt fællesskabet i spil

Vi tror på, at alle mennesker kan bidrage med noget, og når de får lov at bidrage, så vokser selvværdet. De fleste mennesker vil gerne være en del af (lokal)samfundet på lige vilkår med andre mennesker, så derfor er det også vigtigt, at vi ikke ser kommunen som hele svaret på borgernes udfordringer og behov for hjælp. Vi skal tænke i at understøtte helhedsløsninger, der rækker ud i civilsamfundet.

Gå borgeren i møde

Denne leveregel er inspireret af en hollandsk model for klagesagshåndtering. Den bygger på, at når personalet får en indikation på, at en borger er utilfreds eller usikker, så skal man som ansat reagere hurtigt, tage mundtlig kontakt og altid afslutte samtalen med en aftale om næste handling.

Det kræver træning!

Tilgangen og levereglerne forudsætter, at vi vender vores tankegang på hovedet. I stedet for at starte i fagland med at se, hvad vi har på "hylderne" og så tilpasse borgernes behov til dette, skal vi i stedet tage udgangspunkt i borgerens centrum og arbejde ud fra vores leveregler.

Det kræver træning at vende tankegangen. Derfor over vi os med helt konkrete borgersager, og her hjælper Selvværd og Sammenhængsmodellen os med at være bevidste om, hvorvidt vi nu bevæger os ind i borgerens centrum og samskaber i borgerland, eller om vi står fast i fagland.



Det virker!

Det er de små skridt der gør den store forskel. Tilgangen sætter fokus på, at det starter hos os selv. Det virker – og her er blot et par gode eksempler fra Ligevægt og Styrket samarbejde:

Ligevægt

Ligevægt udsprang af et ønske om at udvikle en bedre indsats til mennesker der kæmper med svær overvægt, men endte med at blive et eksempel på et af vor tids største paradigmeskifte indenfor sundhedsområdet. Ligevægt fjerner sundhedsstress og stigmatisering – og deltageren slipper for fortsat at opleve gentagne mislykkede slankekure. I stedet rettes fokus på, at sundhed ikke nødvendigvis er lig med at være slank. Når blikket flyttes væk fra vægt giver det bedre muligheder for at leve det liv, der er vigtigt for én her og nu – uanset hvad man vejer.

”Jeg har forsøgt at tabe mig siden jeg var barn og været på alle mulige kure, men jeg ender med at tage det hele på igen og endnu mere...”

Ligevægt viser konkret, hvordan og hvorfor det giver mening, at tilgangen til mad, krop og vægt skifter fra at være vægtcentreret og styret af sundhedsfaglig viden - til at de professionelle ikke har fokus på vægt og

i stedet primært er styret af, hvad der er meningsfuldt for det menneske de sidder overfor.

Ligevægt er derfor også et eksempel på et skifte i den traditionelle, professionelle identitet, hvor der indenfor det sundhedsfaglige og medicinske felt har været en tendens til at skulle agere ekspert eller altid have et ”svar-parat”. I stedet er opgaven at møde alle mennesker åbent, nysgerrigt og spørgende, uden fokus på menneskelige kategorier. Deltagere på Ligevægt opfattes derfor også som eksperter på sit eget liv, på hvad der virker og hvad der ikke er hjælpsomt. Det anses derfor også individuelt, hvad et sundt og rigt liv er, hvorfor den professionelles rolle bliver at facilitere den mest meningsfulde proces ud fra borgerens perspektiv. Effekterne af et Ligevægtsforløb er mange, men omhandler typisk et mere roligt og naturligt forhold til mad, øget livskvalitet, mere lyst til at bevæge sig, større kropstilfredshed, øget selvværd, et rigere socialt liv og ikke mindst oplevelsen af – endelig - at være fri.

Styrket samarbejde

Det er et kendt problem i landets kommuner, at borgere kan opleve at ”falde mellem to stole”, når borgeren har brug for hjælp på tværs af forvaltninger og faggrupper. En borger fortæller om sådan en oplevelse: ”Vi ansøgte om plejehjem til vores datter med nedsat fysisk og psykisk funktionsevne, men det afslog Kommunen, fordi ældreområdet ikke synes man kan bo på plejehjem, når man er i fyrrerne og har brug for pædagogisk støtte. Handicapområdet siger, at hendes plejebehov er for stort til at bo på bosted, så sådan en plads kan hun heller ikke tilbydes. Nu venter vi på en afgørelse fra Ankestyrelsen og den trækker ud”.

Designmetoden er oplagt at anvende, når noget kan gøres bedre, mere effektivt og mere meningsfuldt, og blev anvendt i Styrket samarbejde. Designmetoden handler om, at man starter i borgerland med at forstå borgerens ønsker og behov helt til bunds, inden vi går i fagland sammen med borgeren og skaber tilpassede løsninger.

Styrket samarbejde er nøje tilrettelagte samarbejdsprocedurer på tværs af forvaltninger. Der er fokus på at alle borgere skal opleve samarbejdet ukompliceret og respektfuldt. Det gælder også de mennesker, der falder mellem flere forvaltninger og fagligheder. Borgeren kommer først og paragrafferne til sidst.

Styrket samarbejdet blev en realitet ved en langt mere helhedsorienteret sagsbehandling, hvor selvværd og sammenhæng er styrende både i mødet med borgeren og mellem forvaltningerne.

De nye løsninger mellem forvaltningerne har f.eks betydet:

- En kvinde på 68 år med svære psykiske lidelser og fysisk nedslidning har skiftet bolig 25 gange indenfor ganske kort tid. Hun har mistet tillid til alle i hendes omverden og tror ikke på, nogen vil hende det godt. Hendes økonomi er i ruiner og hun ønsker ikke at komme på et botilbud eller plejehjem. Forvaltningerne på social og senior har derfor lavet en langsigtet plan med udgangspunkt i kvindens manglende tiltro til verden. Et nærliggende bosted foretager hjemmevejledningen i kvindens bolig, således så der bliver skabt tillidsfulde relationer, der på sigt kan hjælpe kvinden til at være tryk ved botilbuddet. Vi har aftalt med kvinden, at vi gerne vil gøre os fortjent til hendes tillid og det vil hun gerne forsøge. Når kvinden kommer på botilbuddet, vil man i samarbejde med det plejehjem, som kvinden får brug for i ikke al for fjern fremtid grundet hendes fysik, sikre at plejehjemspersonalet kommer jævnligt på botilbuddet, så der bliver skabt nye tillidsfulde relationer og gør kvinden tryk ved den næste overgang i sit liv.

Mennesker har ét liv, som ikke er delt op i sektorer, forvaltninger og fagområder. Derfor ønsker vi en kommune og et velfærdsområde hvor alle borgere, der har brug for hjælp, oplever, at den hjælp de modtager, afspejler deres levede liv på en meningsfuld måde.

Borgerne skal opleve, at "den ene hånd ved, hvad den anden hånd laver", når de samarbejder med os.

Borgerne skal opleve, at tillid og relationer vægtes højt – det kommer ikke af sig selv. Der skal arbejdes for det. Det gælder om at ramme plet i forhold til borgernes behov.

Borgerne skal opleve værdigheden i at have ekspertisen på sit eget liv. Det er ikke kommunens oplevelse af et godt liv, der skal være dominerende, men den enkelte borgers forståelse.

Annette Lund Petersen

Direktør for

Senior-, Sundheds- og Fritidsforvaltningen

Vi lover borgerne, at vi altid bruger vores faglighed til at gå på opdagelse i, hvad der er meningsfuldt for borgeren.

Det kræver, at vi som kommune skal være langt mere nysgerrige på borgerens perspektiv. Borgerne skal spørges til deres liv, ønsker og drømme, og ikke kun begrænsninger – ellers er det svært at vide, hvad meningsfuld hjælp er for den enkelte.

Netværk og fællesskaber skal sættes i spil, når der samarbejdes om, hvad borgerens plan skal indeholde.

Kun ved at sætte fokus på dét, der fylder for borgeren allerførst, kan vi være sikre på, at vi som fagpersoner ikke kommer til at konkludere på borgerens vegne. Vi tilbyder borgerne, at oversætte vores faglighed på en lettilgængelig måde.

Thomas Reintoft

Direktør for

Socialforvaltningen



**Kolding
Kommune**
en del af trekantområdet