

# Arbejdsgang og redskaber

---

*Bilag til tværgående hovedrapport*

November 2014

I dette bilag bliver arbejdsgangen for fremskudt sagsbehandling præsenteret. Arbejdsgangen præsenteres trin for trin, med relativt detaljeret gennemgang af de enkelte skridt i et borgerforløb. Samtidig beskrives de aktiviteter og konkrete skabeloner, som anvendes i arbejdet.

## Indhold

1	Elementer og faser .....	3
2	Trin-for-trin .....	4
3	Faglige og personlige kompetencer .....	30

## Arbejdsgang

1	Henvendelse .....	4
2	Videregivelse til fremskudt sagsbehandling.....	5
3	Vurdering og fordeling .....	7
4	Kontakt til borger .....	7
5	Intern sagsoplysning .....	8
6	Første møde med borger .....	8
7	Ekstern sagsoplysning .....	17
8	Behovsvurdering .....	17
9	Møde med borger .....	19
10	Indkaldelse til koordinerende møde .....	23
11	Koordinerende møde .....	26
12	Opdatering .....	28
13	Opfølgning .....	28
14	Afslutning .....	28

## Aktivitetsbeskrivelser

Gode råd til første møde med borger .....	9
Samarbejdsaftale.....	11
IT-rygsæk .....	12
Samarbejde mellem fremskudt sagsbehandler og øvrige sagsbehandlere .....	18
Sagsbehandleren som coach .....	20
Koordinerende rolle i forhold til borgerens privatsfære .....	22
Koordinerende møder .....	26
Opfølgningsmetoden.....	29

## Skabeloner

Screeningsskema .....	5
Netværksskort .....	13
Samarbejdsaftale.....	15
Udrettedagsorden til koordinerende møde .....	24

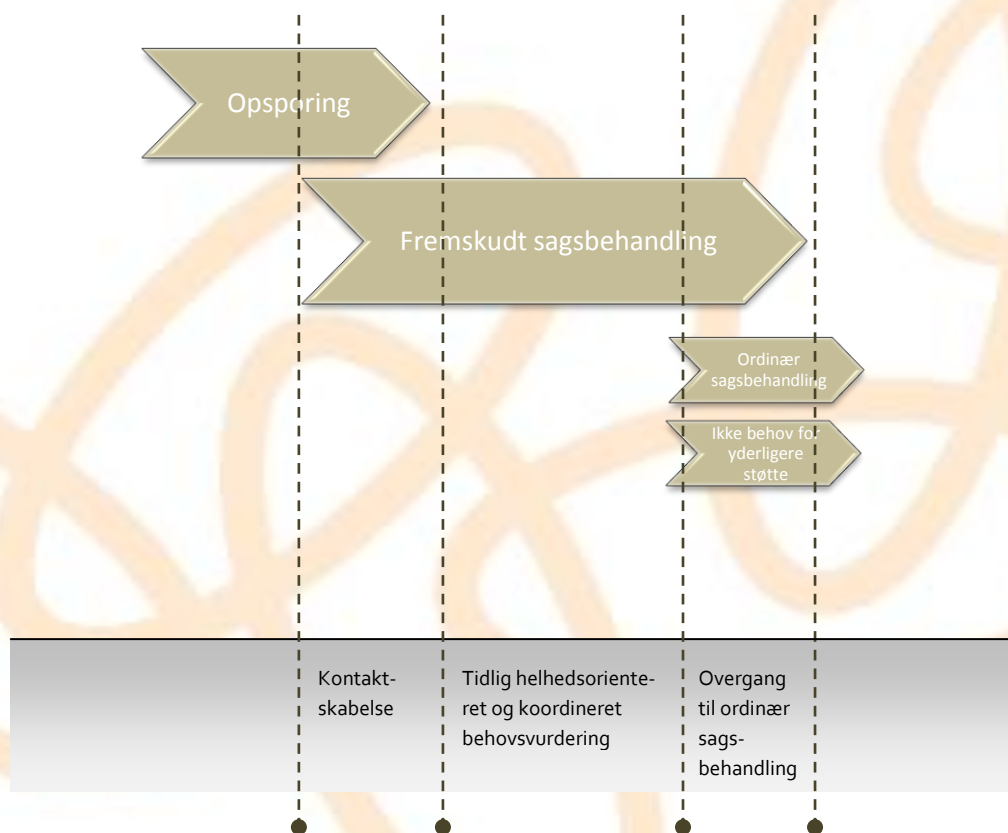
## 1 Elementer og faser

Arbejdsgangen kan overordnet forstås som bestående af tre elementer:

- Opsporing
- Fremskudt sagsbehandling
- Overgang til normal indsats

De tre elementer overlapper hinanden, og for at beskrive hele den fremskudte proces, er det således nødvendigt også at inddrage opsporingen og overgangen til den normale indsats.

Selve den fremskudte sagsbehandling (den midterste pil) kan – jævnfør overlap til før- og efterelementerne – forstås som bestående af tre faser.



1. Én fase som fokuserer på kontaktskabelse. Det vil sige at den fremskudte sagsbehandler skal opnå såvel egentlig kontakt som en brugbar samarbejdsrelation. Med *egentlig kontakt* forstås i denne sammenhæng, at den fremskudte sagsbehandler taler med, skriver med eller møder borgeren. Med *brugbar samarbejdsrelation* menes i denne sammenhæng, at der mellem den fremskudte sagsbehandler og borgeren er opnået en gensidig forståelse af en fælles interesse i et fortsat samarbejde.
2. Én fase hvor der fokuseres på hurtigst muligt at nå frem til, hvilken støtte borgeren har behov for, og hvor denne støtte kan opnås. Her har den fremskudte sagsbehandler en væsentlig rolle som aktivt koordinerende i forhold til inddragelse af de relevante parter. Dette gælder i særlig grad i forhold til at gennemføre en helhedsorien-

teret udredning af borgerens støttebehov, hvor der ofte vil være behov for ekspertise, som de fremskudte sagsbehandlere ikke alene råder over.

3. Så snart der er etableret et overblik over borgerens behov for støtte, går sidste fase i gang. Enten kan borgerens sag afsluttes, efter at borger har modtaget råd og vejledning, eller borgers sag kan overgå til ordinær indsats eller evt. støtteindsats i regi af netværk eller frivillige organisationer. Denne overgang kan tage kortere eller længere tid afhængigt af borgers ressourcer og situation.

Hele vejen igennem er der fokus på at tage udgangspunkt i borgers egne mål og håb for fremtiden.

## 2 Trin-for-trin

---

Herunder gennemgås de enkelte trin i et borgerforløb fra start til slut i den fremskudte sagsbehandling. Grafik og tekst kan fungere som inspiration til at udvikle lokale arbejdsgange i kommunerne. Det er erfaringen, at de detaljerede arbejdsgangsbeskrivelser kan støtte arbejdet med nye metoder på flere måder. For det første kan det være en praktisk trin-for-trin-guide som den enkelte fremskudte sagsbehandler kan holde sig til, når den nye praksis skal udføres i praksis. For det andet er det en måde til at fastholde en fælles praksis - på tværs af flere fremskudte sagsbehandlere. For det tredje kan arbejdsgangen også være udgangspunktet for en systematisk måde at videreudvikle praksis på. Sidst men ikke mindst, kan selve processen med at udvikle og beskrive arbejdsgangen gøre, at man får øje på udfordringer og "huller" i den nuværende praksis.

Til flere af de enkelte trin i arbejdsgangen hører der beskrivelser af konkrete redskaber og aktiviteter.

### 1 **Henvendelse**

En af de relevante afdelinger i kommunen eller en ekstern samarbejdspartner modtager information om, at en borger med psykiske vanskeligheder måske har behov for støtte. Relevante afdelinger i kommunen kan være for eksempel socialforvaltningens psykiatri- og handicapafdeling, jobcenter, ydelsesafdeling, familieafsnit, borgerservice eller rusmiddelrådgivningen. Informationen kan komme fra såvel civilsamfund, interne kommunale samarbejdspartnere som eksterne offentlige samarbejdspartnere. For eksempel:

- Borgere og pårørende
- Naboer
- Forretninger
- Beboerrådgivere
- Banker
- Renovationsselskaber
- Skadedyrsbekæmpelsen
- El- og varmeselskaber
- Frivilligcentre
- Præster
- Postbude
- Boligforeninger
- Sportsklubber
- Egen forvaltning
- Uddannelsesinstitutioner
- SSP-medarbejdere
- Social døgnvagt
- SKP
- RusmiddelRådgivning
- Andre dele af kommunen
- Varmestuer
- Hospitaler/sygehuse
- Læger
- Politiet
- Fogedretten
- UU-vejledningen
- Andre kommuner
- Kriminalforsorgen
- Headspace

Informationen kan komme på baggrund af mere eller mindre formaliserede samarbejdsaftaler. For eksempel kan kommunen have aftaler om at placere fremskudte sagsbehandlere uden for forvaltningsmatrikel, hos eksterne samarbejdspartnere.

I udviklingsarbejdet har der været meget positive erfaringer med at indgå formaliseret samarbejde med den regionale psykiatri og med almene boligforeninger. Samarbejdet har bestået i en aftale om, at de kommunale sagsbehandlere har haft kontorplads hos den eksterne samarbejdspart, og i at de eksterne samarbejdspartnere kan henvise borgere til den fremskudte sagsbehandling. En aftale med det almene boligselskab kan for eksempel bestå i, at der med anden rykkerskrivelse i forbindelse med en huslejerestance vedlægges en informationsfolder om og kontaktoplysninger på fremskudte sagsbehandlere. En aftale med den regionale behandlingspsykiatri kan bestå i, at personalet i psykiatrien uddeler informationsmateriale om fremskudt sagsbehandling og foreslår og bistår borger i at rette henvendelse til de fremskudte sagsbehandlere.

## **2. Videregivelse til fremskudt sagsbehandling**

Efter modtagelse af information om en borger med et muligt støttebehov foretager den pågældende afdeling (eller de pågældende samarbejdspartnere, hvormed der er indgået en formaliseret aftale) en vurdering af hvorvidt informationen skal videregives til de fremskudte sagsbehandlere. Det undersøges, om borger har en sag i forvaltningen, og om der er kontakt med borger. Hvis borger er ukendt i forvaltningen, eller der ikke er kontakt til vedkommende, og borger umiddelbart vurderes at have psykiske vanskeligheder, overgives henvendelsen til fremskudt sagsbehandling.

Til dette kan der anvendes en tydelig beskrivelse af kriterier for, om borger er i målgruppen for fremskudt sagsbehandling. Det kan for eksempel udformes som et screeningskema. Se eksempel nedenfor.

**2.1** Hvis henvendelsen ikke videregives til de fremskudte sagsbehandlere behandles henvendelsen som en ordinær sagsbehandling.

### **Screeningskema**

X Kommune tilbyder fremskudt sagsbehandling. Det er et tilbud til borgere med psykiske vanskeligheder.

Hvis borgeren opfylder nedenstående kriterier, skal borgeren henvises til fremskudt sagsbehandling. Det er de fremskudte sagsbehandlere, der selv foretager den endelige vurdering, af, om borger er i målgruppen for fremskudt sagsbehandling.

Der er to målgrupper for fremskudt sagsbehandling:

1. Borgere mellem 17 - 29 år skal opfylde minimum 2 kriterier i nedennævnte kategori 2; dog må kriterierne ikke ligge inde for samme emne.
2. Borgere mellem 30-65 år skal opfylde minimum 1 kriterium i nedennævnte kategori 1, og 2 kriterier i kategori 2; dog må kriterierne ikke ligge inden for samme emne.

### Kategori 1

- Borger opsøger ikke hjælp
- Borger udebliver fra samtaler og aftaler med det offentlige støttesystem
- Borger svarer ikke på telefon, breve, mails med videre.

### Kategori 2

Borger har psykiske vanskeligheder, der giver sig udslag i:

- a Manglende kontakt til uddannelse, arbejde, offentlige myndigheder mv.**
- Manglende kontakt – til læge, arbejdsgiver, bank, posthus m.fl.
  - Problematisk fravær fra uddannelse, arbejde eller andre arbejdsmarkedskvalificerende tiltag
  - Udeblivelse fra aktiviteter, som borgeren tidligere stabilt har deltaget i – fritidsinteresser, klubber osv.
- b Alvorlige økonomiske problemer**
- Manglende forsørgelse eller trussel om at miste forsørgelsesgrundlag
  - Manglende huslejebetaling, varme, el mv.
  - Risiko for opsigelse af lejemål
  - Risiko for fogedretssager
  - Modtager ikke relevante offentlige ydelser
  - Manglende evne til at administrere sin økonomi, herunder overholde aftaler med bank
- c Isolationsproblemer**
- Har intet netværk
  - Føler sig ensom
  - Undgår kontakt med andre, herunder offentlige myndigheder
- d Boligproblemer**
- Boligen er voldsomt misligholdt
  - Massivt rod og ophobning af effekter
  - Adfærd til gene for naboer
  - U hensigtsmæssigt dyrehold
  - Opholder sig ikke i sin bolig eller er boligløs
  - Bor hos mange forskellige, vagabonderer
- e Modtager ikke nødvendige behandlings- og støttetilbud**
- Modtager ikke nødvendig medicin
  - Ingen eller ringe kontakt med nødvendigt behandlingssystem
- f Misbrug**
- Har et misbrug
- g Kriminalitet**
- Har udført/udfører kriminelle handlinger

**Kontaktoplysninger**

**Navn:**

**Adresse:**

**Telefon nr.:**

**Cpr. nr.:**

**Dato for henvendelse:**

**Hvem henviser:**

**Sagsbehandler der har modtaget henvendelsen:**

Henvendelsen videregives herefter til en af de fremskudte sagsbehandlere eller afdelingsleder/teamchef/tovholder:

- [Navn, stilling, ansættelsessted, telefon, mail]
- [Navn, stilling, ansættelsessted, telefon, mail]
- [Navn, stilling, ansættelsessted, telefon, mail]
- [Navn, stilling, ansættelsessted, telefon, mail]

**3. Vurdering og fordeling**

De fremskudte sagsbehandlere vurderer, hvorvidt borgeren tilhører målgruppen. Tovholder for de fremskudte sagsbehandlere eller anden mellemlider kan eventuelt inddrages i vurderingen. Hvis det vurderes, at borger skal tilbydes fremskudt sagsbehandling, videresendes sagen til en fremskudt sagsbehandler. Det er den fremskudte sagsbehandlers ansvar at markere i relevante IT- og journalsystemer, at borger modtager fremskudt sagsbehandling, og hvem den fremskudte sagsbehandler er.

**3.1** Hvis borgere vurderes ikke at tilhøre målgruppen for fremskudt sagsbehandling, gives sagen tilbage til henviser.

**4. Kontakt til borger**

Inden to arbejdsdage tager den fremskudte sagsbehandler kontakt til borger med henblik på at aftale tid til en førstegangssamtale. Kontakten søges opnået per mail, telefon, sms, brev, besøg eller gennem nærmeste netværk. Udgangspunktet er:

- Borgeren har selv mulighed for at vælge, hvor mødet skal foregå, eksempelvis hjemme hos borgeren, på et værested, hos en pårørende, på psykiatrisk afdeling eller lignende.

- Borgeren skal oplyses om: Hvem er fremskudte sagsbehandler. Hvad er formålet med fremskudt sagsbehandling. Tidspunkt for besøg af fremskudt sagsbehandler. Hvis der tages kontakt per brev sendes brevet i en almindelig kuvert, hvor adressen er skrevet i hånden (og ikke i en rudekuvert).
- Hvis døren ikke åbnes på besøgstidspunktet, skal borgeren kontaktes telefonisk.
- Det kan eventuelt forsøges at skabe kontakt til borgeren via samarbejdspartnere.
- Hvis der stadig ikke kan opnås kontakt, skal det forsøges med et besøg igen. Der skal foretages en vurdering af, hvorvidt borgeren skal være informeret inden det andet besøg eller om den fremskudte sagsbehandler skal komme uanmeldt.
- Herefter foretages en konkret vurdering af, om den fremskudte sagsbehandler skal gøre mere for at få kontakt, eller om SKP evt. skal involveres.

**4.1** Hvis borgeren i forbindelse med henvendelsen aktivt frabeder sig besøg af den fremskudte sagsbehandler, skal det vurderes i samråd med andre fremskudte sagsbehandlere eller mellemlider, om borgeren skal "videregives" til SKP.

## **5. Intern sagsoplysning**

Den fremskudte sagsbehandler kan indhente relevante sagsoplysninger hos interne samarbejdspartnere. Der kan udelukkende indhentes oplysninger, der ikke kræver samtykke fra borgeren. Hvad er der iværksat af indsatser og hvad er den aktuelle status? Har der været foretaget socialfaglige udredninger tidligere? Hvem har været tilknyttet borgeren?

Dette gøres med henblik på at forberede sig bedst muligt til mødet med borger.

## **6. Første møde med borger**

Den fremskudte sagsbehandler møder borger og søger at danne en brugbar samarbejdsrelation. Dette gøres indenfor fem arbejdsdage fra første kontakt.

For at sikre, at præmisser og formål med samtalen er klare, opridses samtaleens tidsramme, borgerens forventninger og ønsker, sagsbehandlerens kompetencer og muligheder samt aftale om det videre forløb efter samtalen.

Ved mødet påbegyndes så vidt muligt udarbejdelse af en samarbejdsaftale, der indeholder en beskrivelse af målet med den fremskudte sagsbehandling, beskrivelse af samarbejdspartnere og en beskrivelse af de kommende aftaler. Samarbejdsaftalen udskrives til borger (se aktiviteter vedrørende "samarbejdsaftale" og "gode råd til første møde med borger").

Hvis det vurderes relevant og muligt, tages der udgangspunkt i de udarbejdede skabeloner, som udfyldes sammen med borgeren:

- netværksskema (se skabelon nedenfor)
- samarbejdsskema (se skabelon nedenfor)

Den fremskudte sagsbehandler har adgang til relevante skabeloner, formularer, oplysninger med mere via sin IT-rygsæk (se aktiviteter vedrørende "IT-rygsæk").

Såfremt det skønnes nødvendigt, udfylder og underskriver borgeren samtykkeerklæring til indhentning og videregivelse af oplysninger til og fra relevante samarbejdspartnere.



### Gode råd til første møde med borger

Tema:

#### Aktivitet(er)

Den første kontakt er afgørende for det videre forløb. Kontakten skal tages med behørigt hensyn til borger og samtidig skal en række ting igangsættes. Derfor er det vigtigt, at fremskudt sagsbehandler forbereder sig godt på første møde.

#### Form:

Det følgende er en bruttoliste med gode råd og opmærksomhedspunkter, som fremskudt sagsbehandler kan orientere sig i før og under første møde.

Ved første møde kan der være fokus på:

Start på mødet:

- Hvem har henvendt sig, og hvorfor er vi kommet
- Præsentation af den fremskudte sagsbehandler og formål med mødet.

Mødets indhold:

- **Hvad ved vi?** I samarbejde med borger kortlægges borgers aktuelle livssituation og konkrete problemstillinger. Det er vigtigt at være helhedsorienteret, og at få overblik over alle relevante parter, der kan bidrage til oplysning af borgers situation. Relevante parter noteres i netværkskortet.
- **Hvad kan vi?** Fremskudt sagsbehandler tydeliggør mulighederne for at støtte borger for at forbedre vedkommendes nuværende situation. Borger inviteres til at pege på muligheder, der trækker på borger selv og dennes private netværk.
- **Hvad vil vi?** I samarbejde med borger identificeres borgers egne ønsker og mulige mål for en støttende indsats. Der identificeres så vidt muligt både mål på kort og på lang sigt. De identificerede mål noteres i samarbejdsaftalen mellem fremskudt sagsbehandler og borger.
- **Hvad gør vi?** Det drøftes og præciseres, hvad fremskudt sagsbehandler gør, og hvad borger gør, og hvornår der følges op på dette. Der aftales så vidt muligt et opfølgende møde. Her drøftes muligheden for et koordinerende møde med relevante samarbejdsparter. Konkrete aftaler noteres i samarbejdsaftalen.

Afslutning på mødet:

- Opsummering på mødet
- Hvad er næste skridt
- Hvem gør hvad og hvornår
- Planlæg dato for næste møde

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udfylde samtykkeerklæring hvis det er relevant</li> </ul>
<b>Arena (rammer):</b>	Første møde foregår på et sted efter borgers ønske.
<b>Målgruppe(r):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fremskudt sagsbehandler</li> <li>• Borger</li> </ul>
<b>Væsentligste aktører (beskriv konkret):</b>	Fremskudt sagsbehandler og borger
<b>Teoretisk/praktisk grundlag for valg af metode</b>	<p>De gode råd til gennemførelse af møder med borgere skal bidrage til:</p> <p>At tage hensyn til, at målgruppen af borgere til fremskudt sagsbehandling er i en særlig udsat situation. Det handler om den gode relation, om at ting tager tid og om opbygning af tillid. Det er afgørende, at borgeren får størst mulig indflydelse og ansvar for sin egen livssituation. Udgangspunktet er en recovery-tilgang, hvor borgeren ser sit liv som meningsfuldt og med muligheder. Se i øvrigt "Samvær og samtale med mennesker med sindslidelse" af Robert Frank 2002.</p>
<b>Barrierer:</b>	Hvis borgeren ikke har ressourcer på det pågældende tidspunkt, er det begrænset hvor langt man kan nå, og hvor meget kontakt man kan få med borger. En løsning kan være at den fremskudte sagsbehandler kommer igen på et andet tidspunkt, hvor der måske er mulighed for at opnå bedre kontakt.
<b>Forventet udbytte (kort sigt):</b>	Et positivt første møde, vil skabe et godt afsæt for det videre forløb, og støtte opbygningen af tillid mellem borger og fremskudt sagsbehandler. Dette er afgørende for at borgeren bliver inddraget i størst mulig omfang jf. recovery-tilgang.
<b>Forventet virkning på længere sigt:</b>	En målrettet sagsbehandlingsproces, hvor borger oplever sig inddraget og hørt.

<b>Samarbejdsaftale</b>	
<b>Tema:</b>	
<b>Aktivitet(er)</b>	Når fremskudt sagsbehandler har opnået kontakt med borger med behov for fremskudt sagsbehandling, begynder fremskudt sagsbehandler i samarbejde med borgeren at udfylde samarbejdsaftalen. Der er i udviklingsarbejdet gode erfaringer med at tilpasse sagsåbningsskemaet i voksenudredningsmetoden (VUM) til at kunne anvendes som samarbejdsaftale.
<b>Form:</b>	<p>I samarbejde med borger udfyldes en samarbejdsaftale, der blandt andet indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante samarbejdspartnere i den samlede indsats for borger (netværkskort).</li> <li>• Mål for samarbejdet (aftaler om det videre forløb).</li> <li>• Hvem der har hvilke opgaver (aftaler om det videre forløb).</li> <li>• De næste skridt i samarbejdet (aftaler om det videre forløb).</li> </ul> <p>Samarbejdsaftalen opdateres løbende på møder/kontakt mellem fremskudt sagsbehandler og borger. Relevante samarbejdspartnere orienteres om eventuelle ændringer/opdateringer.</p> <p>Det er udgangspunktet for samarbejdsaftalen, at den skal være enkel, klar og overskuelig for borgeren. Borgeren kan være i en psykisk sårbar position og kan have nedsat kognitivt funktionsniveau. Det gør behovet for klarhed og skriftlighed endnu mere åbenbart.</p> <p>Samarbejdsaftalen påbegyndes så vidt muligt i samarbejde med borgeren på første møde. Den fremskudte sagsbehandler vurderer, om borgeren skal inddrages direkte i udfyldelsen af den skriftlige aftale på mødet, eller den fremskudte sagsbehandler efterfølgende udfylder skabelonen.</p> <p>Det er den fremskudte sagsbehandlers ansvar at markere tydeligt i alle relevante journalsystemer, at borger har en fremskudt sagsbehandler.</p>
<b>Arena (rammer):</b>	Udfyldelse af samarbejdsaftalen påbegyndes som udgangspunkt ved første møde mellem borger og fremskudt sagsbehandler. Hvis dette ikke vurderes hensigtsmæssigt/muligt i forhold til den konkrete borger, skal udfyldelsen påbegyndes hurtigst muligt derefter enten af sagsbehandler alene eller ved næste møde med borger.
<b>Målgruppe(r):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger</li> <li>• Fremskudt sagsbehandler</li> <li>• Øvrige samarbejdsparter.</li> </ul>
<b>Væsentligste aktører (beskriv konkret):</b>	Alle relevante parter for borgers rehabiliteringsforløb
<b>Teore-</b>	Udarbejdelse af en samarbejdsaftale i samarbejde med borger bidrager til:

<b>tisk/praktisk grundlag for valg af metode</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At tydeliggøre målet med den fremskudte sagsbehandling for hver enkelt borger.</li> <li>• At sikre, at borgeren er medinddraget i sagsbehandlingen (jf. RET § 4).</li> <li>• At fastholde en tydelig opgave- og ansvarsfordeling.</li> </ul>
<b>Barrierer:</b>	At borger ikke ønsker eller ikke har ressourcer til at deltage i udarbejdelsen af samarbejdsaftale. En løsning kan være at udfylde samarbejdsaftalen senere, eller at sagsbehandler gør det selv, og efterfølgende gennemgår den med borger.
<b>Forventet udbytte (kort sigt):</b>	En let overskuelig plan for mål og indsats, der er let tilgængelig for borger, fremskudt sagsbehandler og øvrige relevante parter.
<b>Forventet virkning på længere sigt:</b>	En målrettet sagsbehandlingsproces, hvor borger oplever sig inddraget og hørt, og hvor alle relevante parter har kendskab til, hvem der gør hvad.

<b>IT-rygsæk</b>	
<b>Tema:</b>	
<b>Aktivitet(er)</b>	Den fremskudte sagsbehandler skal have IT-udstyr med "i marken", så vedkommende kan samarbejde med borgeren om at udfylde relevante dokumenter, ansøgninger mv.
<b>Form:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den fremskudte sagsbehandler medbringer en IT-rygsæk, som indeholder det relevante udstyr [PC med internetadgang og evt. bærbar printer, mini-scanner mv.]</li> <li>• Den fremskudte sagsbehandler udfylder relevante formularer, dokumenter og ansøgninger i samarbejde med borgeren og giver denne et udprint af relevante dokumenter i hånden med det samme. Dvs. at den fremskudte sagsbehandler ikke først skal hjem og udfylde diverse dokumenter og skrivelser og efterfølgende sende relevante dokumenter til borgeren.</li> </ul>
<b>Arena (rammer):</b>	Borgerens hjem, et værested, behandlingssted eller andre steder, hvor den fremskudte sagsbehandler møder borgeren.
<b>Målgruppe(r):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primært borgeren, som får indflydelse og føler sig inddraget i processen</li> <li>• Sekundært den fremskudte sagsbehandler som får lettet sagsgangen ved ikke at skulle tilbage til sit kontor og udfylde dokumenter og eftersende til borgeren.</li> </ul>
<b>Væsentligste aktører (beskriv)</b>	Den fremskudte sagsbehandler og borgeren

<b>konkret):</b>	
<b>Teoretisk/praktisk grundlag for valg af metode</b>	<p>En IT-rygsæk giver mulighed for at inddrage borgeren i sagsbehandlingen i højere grad end ved sagsbehandling, hvor sagsbehandleren udfylder dokumenter, formularer, ansøgninger og handleplaner uden borgerens tilstedeværelse.</p> <p>En IT-rygsæk giver derudover mulighed for en mere effektiv sagsbehandling, idet sagsgangen bliver lettet.</p>
<b>Barrierer:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis IT-udstyret ikke er optimalt. Eksempelvis hvis det mangler brugervenlighed, hvis det er ergonomisk uhensigtsmæssigt, hvis skærmen er for lille eller uflexibel til at borgeren kan se med, hvis specifikke programmer ikke kan benyttes på det pågældende udstyr eller hvis der er begrænset netadgang.</li> <li>• Hvis det er svært at få etableret internetforbindelse. Dette kan imødegås ved, at der på alle bærbare pc'ere ligger en off-line skabelon, der kan udfyldes.</li> </ul>
<b>Forventet udbytte (kort sigt):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgerinddragelse</li> <li>• Hurtigere sagsbehandling</li> <li>• Sagsbehandlingen kan foregå mere fleksibelt, idet den ikke er bundet af sted</li> </ul>
<b>Forventet virkning på længere sigt:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgerinddragelse</li> <li>• Hurtigere sagsbehandling</li> <li>• Sagsbehandlingen kan foregå mere fleksibelt, idet den ikke er bundet af sted</li> </ul>

### Netværkskort

#### – overblik over aktørerne i din sag

<b>Udarbejdet af</b>	
<b>Dato/senest opdateret</b>	

#### Mine oplysninger

<b>Navn</b>	
<b>Adresse</b>	
<b>Telefon og mobil</b>	

<b>E-mail</b>		
<b>Cpr. nr.</b>		
<b>Brug for tolkning?</b>	Hvis ja, angiv venligst sprog:	
<b>Samtykke</b>	Fuld samtykke	Ja: Nej: (Hvis <i>nej</i> se vedlagte samtykkeerklæring)

### Netværkskort

Hvem er den Fremskudte Sagsbehandler?		Navn	Arbejdssted	E-mail		Telefon
<i>Har du kontakt til (ja/nej)?</i>	<i>Ressourcepersoner i det private netværk, der kan bidrage og støtte op (eks. samlever, kæreste, børn, forældre, søskende, naboer, venner, bekendte, værested etc.)</i>	Navn	Arbejdssted	E-mail	Telefon	
<i>Har du kontakt til (ja/nej)?</i>	<i>Beskæftigelse (eks. arbejdsgiver, jobcenter, A-kasse, praktik, etc.)</i>	Navn	Arbejdssted	E-mail	Telefon	
<i>Har du kontakt til (ja/nej)?</i>	<i>Uddannelsessted</i>	Navn	Arbejdssted	E-mail	Telefon	
<i>Har du kontakt til (ja/nej)?</i>	<i>Bolig (boligselskab, boligsocialrådgiver, vicevært etc.)</i>	Navn	Arbejdssted	E-mail	Telefon	

<b>Har du kontakt til (ja/nej)?</b>	<b>Hverdagen i hjemmet (visitator, hjemmehjælper, hjemmevejleder, skp, familievejleder etc.)</b>	<b>Navn</b>	<b>Arbejdssted</b>	<b>E-mail</b>	<b>Telefon/mobil</b>	
<b>Har du kontakt til (ja/nej)?</b>	<b>Sundhed og behandling (egen læge, speciallæge, distriktpsykiatri, alternativbehandler)</b>	<b>Navn</b>	<b>Arbejdssted</b>	<b>E-mail</b>	<b>Telefon/mobil</b>	
	Egen læge					
<b>Har du kontakt til (ja/nej)?</b>	<b>Socialforvaltning (eks. Ydelse, borgerservice, PH)</b>	<b>Navn</b>	<b>Arbejdssted</b>	<b>E-mail</b>	<b>Telefon/mobil</b>	
<b>Har du kontakt til (ja/nej)?</b>	<b>Kriminalforsorgen</b>	<b>Navn</b>	<b>Arbejdssted</b>	<b>E-mail</b>	<b>Telefon/mobil</b>	
<b>Har borger kontakt til (ja/nej)?</b>	<b>Tolk(e)</b> Tolkesprog:	<b>Navn</b>	<b>Arbejdssted</b>	<b>E-mail</b>	<b>Telefor</b>	

**Samarbejdsaftale**

Formålet med samarbejdsaftalen er at have en fælles plan mellem dig og den fremskudte sagsbehandler. Planen har tydelige aftaler og ansvarsfordeling for dit forløb.

**NAVN:**

**Alder:**

**DELTAGERE, STED, TID**

**Aftalen blev indgået d.                      på/hos                      (skriv sted)**

Tilstede:

**DIALOG – Drøft den aktuelle situation og mål for fremtiden med borgeren:**

Hvad er borgerens aktuelle situation?

Hvilke **mål** er der for de næste tre måneder?

Hvilke eventuelle **udfordringer** er der for at nå disse mål ifølge borger og fremskudt sagsbehandler?

Hvad kan gøre det lettere at overkomme udfordringerne og nå målet? (Skriv konkrete ideer!)

**AFTALER - Borger og FS aftaler, hvad der skal ske de næste tre måneder på baggrund af ovenstående**

Mål	Handlinger /aftaler (borger)	Handlinger/aftaler (FS)	Opfølgningsdato	Er målet nået? (Hvad er gået godt?)  (Hvad er gået mindre godt?)

**KOORDINERING - Den fremskudte sagsbehandlers koordinering med andre (efter aftale med borger):**



KORTLÆG – sammen med borger udfyldes **netværkskortet** med dem der kan hjælpe og er relevante, for at borgeren kommer videre. (Husk medbring skabelon til netværkskort i papir og på computer)

FS's opgaver:

Koordinering (kontakt/orientering til samarbejdsparter, rundbord-møder )	Myndighedsopgaver (f.eks. ydelser, VUM, råd og vejledning med mere)	Andre opgaver (f.eks. ledsagelse, faste besøg hos borger)

**Opfølgning:**

Dato:

Status:

Er der behov for nye mål?

**7. Ekstern sagsoplysning**

På baggrund af samtalen med borger og en eventuel samtykkeerklæring indhentes sagsoplysninger hos samarbejdspartner. Netværkskortet opdateres på baggrund af disse oplysninger.

**8. Behovsvurdering**

Borgers behov for støtte vurderes. Vurdering påbegyndes under første møde med borger og afsluttes så vidt muligt inden for en måned. Der indhentes støtte fra øvrige fremskudte sagsbehandlere eller ressourcepersoner, hvis der er behov for dette.

Fremskudt sagsbehandler har ansvaret for, at borger modtager relevant råd og vejledning inden for to arbejdsdage fra første møde.

**8.1** Hvis der er behov for ordinær sagsbehandling, tager fremskudt sagsbehandler kontakt til den relevante enhed, og der tildeles en ordinær sagsbehandler, som bistår fremskudt sagsbehandler. (Se aktivitetsbeskrivelse af "Samarbejde mellem fremskudt sagsbehandler og øvrige sagsbehandlere")

**8.2** Hvis det vurderes, at borger ikke har behov for ydelser eller støtte afsluttes sagen.

<b>Samarbejde mellem fremskudt sagsbehandler og øvrige sagsbehandlere</b>	
<b>Tema:</b>	
<b>Aktivitet(er)</b>	En løbende overgang til ordinær sagsbehandling gør, at borger gradvist introduceres til et normalt sagsbehandlingsforløb.
<b>Form:</b>	<p>Når der er iværksat en fremskudt sagsbehandling, er det den fremskudte sagsbehandlers opgave at vurdere, om der ud over akutte bevillinger er behov for "ordinær" sagsbehandling.</p> <p>Hvis der er behov for ordinær sagsbehandling, tager fremskudt sagsbehandler kontakt til den relevante enhed, og der tildeles en sagsbehandler. Fremskudt sagsbehandler drøfter ydelses-/støttebehovet med sagsbehandler, og sagsbehandler påbegynder sagsbehandlingen.</p> <p>Fremskudt sagsbehandler varetager kontakten med borger og har ansvaret for at samordne den ordinære sagsbehandling med øvrig støtte og kommunikation med borger. Hvis sagsbehandler har brug for at komme i kontakt med borger, tages kontakt til fremskudt sagsbehandler. Sagsbehandlerne drøfter hvordan kontakten skal tages – i de indledende faser af et fremskudt sagsbehandlingsforløb, vil det ofte være fremskudt sagsbehandler, der tager kontakten.</p> <p>Når fremskudt sagsbehandler vurderer, at borger skal introduceres til ordinær sagsbehandler, sættes et møde i stand efter aftale mellem borger, fremskudt sagsbehandler og sagsbehandler. Fremskudt sagsbehandler har ansvaret for både kontakt med borger og koordination indtil andet er aftalt med både borger og ordinær sagsbehandler. Når der er opnået tilstrækkelig stabil kontakt mellem sagsbehandler og borger, aftales det mellem borger, sagsbehandler og fremskudt sagsbehandler, at den fremskudte sagsbehandling afsluttes i forhold til det pågældende område.</p>
<b>Arena (rammer):</b>	Som oftest vil overgang til ordinær sagsbehandling og løbende kontakt mellem fremskudt sagsbehandler og sagsbehandler foregå i forvaltningens normale rammer. Eventuelt kan møder mellem borger, fremskudt sagsbehandler og sagsbehandler foregå uden for forvaltningens rammer efter ønske fra borger.
<b>Målgruppe(r):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger</li> <li>• Fremskudt sagsbehandler</li> <li>• Sagsbehandlere fra Jobcenter, Ydelse, Borgerservice, Socialafdeling og misbrugsbehandling</li> </ul>
<b>Væsentligste aktører (beskriv konkret):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fremskudt sagsbehandler</li> <li>• Sagsbehandlere fra Jobcenter, Ydelse, Borgerservice, Socialafdeling og misbrugsbehandling</li> </ul>

<b>Teoretisk/praktisk grundlag for valg af metode</b>	En løbende overgang fra fremskudt sagsbehandling til ordinær sagsbehandling bidrager til at den fremskudte sagsbehandler kan bibeholde fokus på den fremskudte sagsbehandling.
<b>Barrierer:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At sagsbehandlere i de relevante enheder ikke har kendskab til fremskudt sagsbehandling og proceduren for samarbejdet mellem fremskudt sagsbehandler og øvrige sagsbehandlere.</li> <li>• At de øvrige sagsbehandlere ikke er opmærksomme på, hvorvidt deres tilknyttede borgere har en fremskudt sagsbehandler. Det bør fremgå af relevante IT- og journalsystemer.</li> <li>• At de øvrige sagsbehandlere ikke er indstillet på en vis fleksibilitet i forbindelse med gradvis overtagelse af sag fra fremskudt sagsbehandler.</li> </ul> <p>Løsningen på dette er ledelsesopmærksomhed fx på faste møder og i den daglige arbejdstilrettelæggelse.</p>
<b>Forventet udbytte (kort sigt):</b>	Tydelig opgavefordeling mellem fremskudte sagsbehandlere og øvrige sagsbehandlere, med en tydelig placering af ansvar for kontakt og koordination hos fremskudt sagsbehandler.
<b>Forventet virkning på længere sigt:</b>	Problemfri og glidende overgange fra fremskudt sagsbehandling til ordinær sagsbehandling.

## 9. Møde med borger

Efter – eller løbende under – behovsvurderingen afholdes et eller flere opfølgende møder med borger. Formålet med mødet med borgeren er at fastholde samarbejdet med borger, jf. samarbejdsaftalen, samtidig med at netværksskørt og samarbejdsaftale opdateres løbende.

På mødet er det væsentligt, at borger og fremskudt sagsbehandler sammen vurderer behov for fremtidig støtte med afsæt i borgerens ønsker for at komme videre. Fremskudt sagsbehandler kan have en coachende tilgang i dette arbejde (se aktivitetsbeskrivelse for "sagsbehandleren som coach" nedenfor).

Behovet for koordinerende møde drøftes med borger, og den fremskudte sagsbehandler koordinerer indsatsen med såvel professionelle som med borgers private netværk (se aktivitetsbeskrivelse for "Koordinerende rolle i forhold til borgerens privatsfære").

<b>Sagsbehandleren som coach</b>	
<b>Tema:</b>	
<b>Aktivitet(er)</b>	<p>Der samtales med det formål at hjælpe og inspirere borgeren til at lære af sine udfordringer og erfaringer, skabe gode løsninger og dermed gå klogere og bedre rustet videre. Dette sikres igennem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samtale på metaniveau</li> <li>• Samtale på handlingsniveau</li> </ul>
<b>Form:</b>	<p>Samtalen betragtes som et spil. I dette spil indgår to personer; borger og sagsbehandler. De påtager sig to forskellige roller; gameplayer og gamemaster. Borgeren kender som gameplayer det fælles sprog og ved, hvordan man følger reglerne for spillet, men han kender ikke de overordnede betingelser og værdier, som spillet bygger på. Sagsbehandleren som gamemaster har ud over gameplayerens færdigheder en overordnet forståelse for, hvornår det er hensigtsmæssigt at spille hvilket spil, hvornår spillet har brug for at blive ændret, og hvordan man skaber nye spil.</p> <p>Der skiftes mellem at tale om samtalen (metasamtale) og tale om borgerens situation (handlingsamtale). Samtalen startes med at lave en "kontrakt" angående emnet, målet og tidsrammen for samtalen. Dette sikres ved at stille spørgsmål såsom:</p> <p><i>"Hvis vores samtale her er vellykket set med dine øjne, hvad har du så fået ud af det?"</i></p> <p>Herved skabes et konstruktivt løsningsfokus i stedet for fokus på årsager, skyld og fejl.</p> <p>I den konkrete samtale anvendes en række forskellige spørgeteknikker, der skal skabe refleksion hos borgeren samt introducere nye ideer. En teknik er at komme med aktivt lyttende kommentarer såsom:</p> <p><i>"Jeg har lagt mærke til, at du ofte siger ..." "Du omtaler om ... som umulig, er det din generelle holdning?"</i></p> <p>Herved får borgeren mulighed for at iagttage og tænke over sine egne mønstre.</p> <p>En anden type spørgsmål skaber ny forståelse såsom:</p> <p><i>"Har du overvejet, om du måske selv gør noget, som er med til at opretholde problemet?"</i></p> <p>Dette kan være med til at hjælpe personer i en fastlåst situation.</p> <p>Som et tredje redskab kan nævnes hypotesedannelse. Det vil sige at opstille formodninger om sammenhænge, muligheder og løsningsforslag og introducere dem i form af spørgsmål. Her er det vigtigt at være nysgerrig og afprøve forskellige hypoteser for ikke at låse sig fast i en bestemt forståelse. Dette kan eksempelvis være:</p>

	<p><i>"Jeg begynder at få et billede af ... Hvad siger du til det?"</i></p> <p>Endvidere kan det være frugtbart at stille værdsættende spørgsmål og lave positive omformuleringer såsom:</p> <p><i>"Hvordan har du fundet kræfter til at stå det igennem?"</i></p> <p><i>"Så du kunne pege på en masse ting, som kunne fungere bedre?"</i></p> <p>Ind i mellem kan det være produktivt at lave en såkaldt "time-out", dvs. at tale om, hvordan samtalen skrider frem. Eksempelvis kan der spørges:</p> <p><i>"Hvor langt er vi nået nu i forhold til det, som vi aftalte?"</i></p> <p><i>"Det lyder for mig som om, at denne problemstilling rummer flere delproblemer. Hvilket et er vigtigst for dig?"</i></p> <p>Dette kan bruges til at føre samtalen tilbage mod kontraktens fokus.</p> <p>For at afslutte samtalen er det nødvendigt at evaluere, om samtalen gav det ønskede udbytte. Dette kan gøres ved at stille spørgsmål som:</p> <p><i>"Er du blevet afklaret med, hvad du vil gøre?"</i></p> <p><i>"Hvad har været det vigtigste for dig i dag?"</i></p> <p><i>"Hvordan har du oplevet vores snak i dag?"</i></p>
<b>Arena (rammer):</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Der lægges vægt på at skabe trygge rammer for borgeren, hvorfor samtalen kan foregå hos borgeren eller på fremskudt sagsbehandlers kontor eller andre steder ud fra borgerens ønske</li> <li>2. Borgeren er inden mødet opfordret til at tage pårørende og andre relevante personer med til samtalen</li> <li>3. Det tilstræbes, at samtalen foregår i rolige omgivelser</li> </ol>
<b>Målgruppe(r):</b>	Borgere der modtager fremskudt sagsbehandling
<b>Væsentligste aktører (beskriv konkret):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Borger</i> – gameplayer</li> <li>• <i>Sagsbehandler</i> – gamemaster</li> </ul>
<b>Teoretisk/praktisk grundlag for valg af metode</b>	Inspireret af Anne Thybrings tekst <i>"Sagsbehandleren som coach – at være gamemaster"</i> .
<b>Barrierer:</b>	At finde den rette balance mellem at være hhv. koordinerende og styrende i sin kommunikationsform

<b>Forventet udbytte (kort sigt):</b>	Borgeren kommer selv frem til de løsninger, vedkommende finder bedst og tager dermed ansvar for sit eget liv.
<b>Forventet virkning på længere sigt:</b>	Samtaleformen skal gerne understøtte det videre forløb som på længere sigt skal føre til, at borgerne kommet sig socialt og helbredsmæssigt.

### Koordinerende rolle i forhold til borgerens privatsfære

<b>Tema:</b>	
<b>Aktivitet(er)</b>	<p>Med borgers accept og evt. deltagelse</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilbyder fremskudt sagsbehandler pårørendesamtale med ægtefælle, børn, forældre m.fl.</li> <li>2. Afholder fremskudt sagsbehandler møde(r) med centrale aktører i netværk</li> <li>3. Afholder fremskudt sagsbehandler møde(r) med arbejdsgiver, tillidsrepræsentant etc.</li> </ol> <p>Herudover har fremskudt sagsbehandling overblik over mulige tilbud i civilsamfundet og kan henvise borger og evt. pårørende til relevante parter, så som brugerorganisationer, pårørenderådgivninger, netværksgrupper m.fl.</p>
<b>Form:</b>	<p>Denne metode har til formål at skabe kontakt til og samarbejde med borgerens netværk – det kan være</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nære pårørende som             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Familie</li> <li>b. Venner</li> <li>c. Ægtefælle/samlever</li> </ol> </li> <li>2. Arbejdsplads/uddannelsesinstitution herunder             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Arbejdsgiver</li> <li>b. Tillidsrepræsentant</li> <li>c. Studievejleder/underviser</li> </ol> </li> <li>3. Samtalerne kan foregå med eller uden borgerens deltagelse alt afhængig af borgerens ønske.</li> </ol>
<b>Arena (rammer):</b>	Samtale(r) og møde(r) kan foregå hos borgeren, de(n) pårørende, på arbejdspladsen – ud fra et individuelt skøn
<b>Målgruppe(r):</b>	Målgruppen er pårørende og evt. kontaktpersoner fra arbejdsplads/uddannelsesinstitution til borgere der modtager fremskudt sagsbehandling.

<b>Væsentligste aktører (beskriv konkret):</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Familie, venner, partnere</li> <li>2. Nøglepersoner på borgerens evt. arbejdsplads/uddannelsesinstitution</li> <li>3. Øvrige nøglepersoner fra privatsfæren, som borger finder relevante</li> </ol>
<b>Teoretisk/praktisk grundlag for valg af metode</b>	I tilgangen til borgeren er fremskudt sagsbehandling inspireret af recovery-tilgangen, hvor der lægges vægt på at borgeren er eksperter i sit eget liv.
<b>Barrierer:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Borgerens netværk ønsker ikke kontakt med fremskudt sagsbehandler.</li> <li>2. Borger ønsker ikke netværket inddraget.</li> </ol>
<b>Forventet udbytte (kort sigt):</b>	Væsentlig støtte til borgeren fra civilsamfundet
<b>Forventet virkning på længere sigt:</b>	Målet er at fremme tilknytningen til civilsamfundet og modvirke udstødelse fra arbejdsmarkedet/uddannelse. Det vil sige at sikre social inklusion samt styrke borgeren sociale netværk og engagement

## 10. Indkaldelse til koordinerende møde

På baggrund af de indhentede sagsoplysninger vurderer borger og den fremskudte sagsbehandler, hvilke samarbejdspartnere, der skal indkaldes til koordinerende møde.

Den fremskudte sagsbehandler indhenter inden det koordinerende møde konkret viden om de inviteredes tilbud og mulige bidrag til borgerens forløb.

Den fremskudte sagsbehandler udarbejder dagsorden til mødet i samarbejde med borgeren. Skabelonen til udrettedagsordenen fungerer som en indkaldelse, dagsorden og referat (se skabelon for "udrettedagsorden til koordinerende møde" på næste side). Det fremgår af dagsordenen, hvad der er formålet med hvert enkelt mødepunkt, og hvem der er ansvarlig. Den fremskudte sagsbehandler er ansvarlig for, at alle mødedeltagere er informeret om, hvorfor deres deltagelse i mødet er ønsket og nødvendig. Indkaldelsen indeholder:

- Tid for mødet
- Sted for mødet
- Dagsorden
- Deltagerliste

### Udrettedagsorden til koordinerende møde

Du indkaldes hermed til koordinerende møde. Dagsorden og målet med mødet fremgår nedenfor. Du er velkommen til at fremsende yderligere punkter til dagsorden til den fremskudte sagsbehandler - dog senest 4 dage før mødet.

<b>Dato:</b> <b>Start:</b> <b>Slut:</b> <b>Mødested:</b> <b>Deltagere:</b> <b>Afbud:</b> <b>Referent:</b>		<b>Borgeren</b> <b>Navn:</b> <b>Adresse:</b> <b>Fødselsdato:</b> <b>Telefon:</b> <b>Mail:</b> <b>Evt. aktuelt opholdssted:</b>	<b>Fremskudt sagsbehandler:</b>  <b>Telefon/mobil:</b>  <b>Mail:</b>	
	Emne (og ansvarlig)	Hvad skal vi opnå med mødeemnet?	Tid (min.)	Skriv beslutning og hvem gør hvad?
1.	Velkommen og kort præsentation af mødedeltagere	Alle skal vide hvem der deltager i mødet.		
2.	Valg af referent			
3.	Præsentation af formål med mødet (mødeleder) - [Beskriv særlige fokuspunkter]	Mødeleder præsenterer baggrunden for at mødet afholdes og formålet med mødet. Alle ved hvorfor mødet afholdes og hvorfor de deltager. [beskriv gerne målet med at tage de særlige fokuspunkter op på mødet]		





**FREM**skudt  
**SAG**sbehandling

4.	Status	Opfølgning fra evt. tidligere møder (fx førstegangssamtale) – hvilke beslutninger blev der truffet og hvor er vi nu?			
5.	<i>(Fleksibel dagsordensdel: Andre emner indsættes her og nedenfor)</i>				
6.					
7.					
8.	Opdatering af netværkskortet over aktører	Sikre overblik over og kontaktmulighed til alle relevante parter			
9.	Evt.				
10.	Næste møde	Skal der planlægges et nyt møde? I så fald hvornår?			
11.	Opsummering ved referenten: Hvilke opgaver er aftalt undervejs på mødet og hvem har ansvaret?	Sikre at de er enighed om hvilke aftaler, der er indgået.			

## 11. Koordinerende møde

Der afholdes et koordinerende møde, hvor alle relevante parter deltager. Borger deltager så vidt muligt i mødet.

Der udarbejdes en oversigt over opgaver, og ansvar fordeles.

Den fremskudte sagsbehandler er tovholder på mødet. Mødet styres efter den udsendte dagsorden.

Der gøres en særlig indsats for at hjælpe borgeren med deltagelse i form af god forberedelse og briefing samt samtale efter mødet om mødets resultat (se aktivitetsbeskrivelse af "Koordinerende møde").

Koordinerende møder	
Tema:	
<b>Aktivitet(er)</b>	I fremskudt sagsbehandling afholdes et koordinerende møde om borgerens sag senest fem arbejdsdage efter første møde med borger, hvis dette skønnes relevant. Koordinerende møder med eksterne samarbejdsparter afholdes senest 14 arbejdsdage efter første møde med borger. Ved disse møder deltager alle relevante parter – herunder borger og relevante personer fra borgers private netværk.
<b>Form:</b>	<p>Muligheden for at afholde et koordinerende møde drøftes med borger. Hvis der er behov for et koordinerende møde inviteres relevante parter.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fremskudt sagsbehandler udsender dagsorden og er mødeleder.</li> <li>• Alle relevante kommunale aktører har, så vidt muligt, pligt til at deltage.</li> <li>• Relevante eksterne parter inviteres til at deltage – fx behandlingspsykiatrien.</li> </ul> <p><b>1. Før mødet</b></p> <p>Den fremskudte sagsbehandler overvejer i dialog med borger følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Hvornår og hvorfor</b> skal der indkaldes til møde?</li> <li>▪ <b>Hvor</b> skal mødet afholdes?</li> <li>▪ Hvilke <b>aktører/deltagere</b> er relevante at indkalde til mødet, og hvorfor er de med?</li> <li>▪ <b>Hvordan</b> kan borgeren bedst inviteres til at <b>deltage i og forberedes</b> på mødet?</li> </ul> <p>Den fremskudte sagsbehandlers opgaver er, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Udarbejde og udsende en <b>udrettedagsorden</b> – dvs. en <b>mødeindkaldelse</b>, der fungerer som mødedagsorden og referatskabelon. I mødeindkaldelsen er mødepunkter og mødedeltagernes rolle i mødet beskrevet. Her indhentes samtykke til at invitere.</li> <li>▪ <b>Finde lokale</b> og forberedelse af lokalet (plads til alle, kaffe, kopi af</li> </ul>

	<p>papirer m.v.).</p> <p><b>2. Under selve mødet</b></p> <p>Den fremskudte sagsbehandler har ansvar for at <b>lede mødet effektivt</b> og give mødet en god form, så deltagerne føler sig velkomne og har mulighed for at bidrage konstruktivt.</p> <p>Den fremskudte sagsbehandlers opgaver er, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sørge for, at alle deltagerne er <b>præsenteret</b></li> <li>▪ Være opmærksom på <b>inddragelse af borger</b> på mødet</li> <li>▪ Indlede mødet med <b>et kort rids</b> af mødets formål, dagsorden, form og sluttidspunkt samt at samle op fra et eventuelt tidligere møde</li> <li>▪ På mødet tages der udgangspunkt i at fastsætte <b>fælles mål for støtten til borger</b>. Ligeledes udarbejder fremskudt sagsbehandler en <b>tydelig ansvars- og opgavefordeling</b></li> <li>▪ Gøre opmærksom på, at det er muligt, at man sammen må "parkere" emner, input og debatter for at nå mødets punkter <b>indenfor tidsrammen</b></li> <li>▪ Være opmærksom på, at alle får mulighed for at være med i dialogen. Giv evt. alle deltagere to minutter til selvstændigt at reflektere over en given problemstilling eller spørgsmål. Dette følges op med en runde, hvor <u>alle</u> byder ind. Dette giver <b>alle en mulighed for at bidrage</b></li> <li>▪ Huske at koordinere med mødets deltagere, <b>hvem der informerer borgeren efterfølgende</b>, såfremt borgeren ikke er til stede under mødet. Det tilstræbes at borger deltager</li> <li>▪ <b>Opsummere</b> de opgaver, der er aftalt på mødet, og hvem der har ansvaret for udførelsen</li> </ul> <p><b>3. Efter mødet</b></p> <p>Den fremskudte sagsbehandlers opgave er, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sørge for at <b>referatet</b> sendes ud pr. mail</li> <li>▪ At <b>briefe</b> borgeren (uanset deltagelse på mødet) om hvad mødet betyder</li> <li>▪ Opdatere <b>netværkshortet</b></li> <li>▪ Følge op på de aftaler, der er indgået på mødet</li> </ul> <p>Det bør tilstræbes, at et koordinerende møde har en varighed på maks. en time.</p>
<b>Arena (rammer):</b>	Tid og sted for det koordinerende møde aftales med borger. Der skal i planlægningen tages særligt hensyn til borgers ønsker.
<b>Målgruppe(r):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger og fremskudt sagsbehandler</li> <li>• Øvrige kommunale aktører og eksterne samarbejdspartner.</li> </ul>
<b>Væsentligste aktører (beskriv)</b>	Alle relevante parter for borgers rehabiliteringsforløb

<b>konkret):</b>	
<b>Teoretisk/praktisk grundlag for valg af metode</b>	<p>På grund af de mange parter der ofte er involveret i sager for borgere med psykiske vanskeligheder, er der særlig fokus på at koordinere indsatsen på tværs af forvaltningens forskellige enheder, andre myndigheder og private og frivillige indsatser. Efter behov kan der afholdes fælles møder, for at skabe overblik både over udfordringerne og over den samlede indsats.</p> <p>Inddragelsen af borger og borgers netværk på møderne bidrager til en mere inddragende proces, hvor borger og borgers eventuelle netværk både bliver hørt og ansvarliggøres i forhold til den efterfølgende proces.</p>
<b>Barrierer:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger ønsker ikke, at der afholdes et koordinerende møde</li> <li>• Der kan ikke opnås samtykke til at etablere kontakt med relevante samarbejdspartnere.</li> <li>• Der kan ikke findes kalendertid til afholdelse af mødet</li> <li>• Eksterne parter finder ikke det relevant at deltage i mødet</li> </ul>
<b>Forventet udbytte (kort sigt):</b>	Der skabes et hurtigt overblik over borgers udfordringer og de mulige indsatser
<b>Forventet virkning på længere sigt:</b>	En mere velkoordineret helhedsorienteret indsats for borger, hvor alle parter kender deres opgave

## 12. Opdatering

Efter mødet færdiggøres referatet i udrettedagsordenen og dette udsendes til alle deltagere og til evt. andre relevante samarbejdspartnere. Referatet udsendes senest fem hverdage efter mødet er afholdt.

Ligeledes opdateres netværkskortet og samarbejdsaftalen på baggrund af de aftaler, der er indgået på mødet. De opdaterede dokumenter gemmes i de relevante IT- og journalsystemer.

Såfremt borgeren ikke har deltaget i mødet informerer den fremskudte sagsbehandler (alternativt en anden aktør jf. aftale på mødet) om, hvad der er blevet drøftet og aftalt på mødet.

## 13. Opfølgning

På baggrund af det koordinerede møde følges der op på aftaler sammen med borgeren.

## 14. Afslutning

Den fremskudte sagsbehandling slutter, når borgerens fremtidige sagsforløb er tilrettelagt og koordineret, og borger vurderes selv at kunne varetage kontakten til ordinær sagsbehandling. Eller borger ikke længere har et støtte behov.

Fremskudt sagsbehandler følger op på borger inden for seks måneder. Dette sker på baggrund af en konkret aftale med borger (se aktivitetsbeskrivelse af "Opfølgningsmetoden")

<b>Opfølgningsmetoden</b>	
<b>Tema:</b>	
<b>Aktivitet(er)</b>	På baggrund af råd og vejledning aftales der en opfølgningsplan. Dette med henblik på at skabe kontinuitet og troværdighed i borgerens møde med "systemet", og med henblik på at sikre, at borgeren er på "rette vej" og ikke er faldet ned mellem to stole. Hvis det ikke lykkes at få kontakt til borgeren selv, tages der kontakt til det tilbud, som borgeren er overgået til. Opfølgningen vil således også indebære dialog med interne og/eller eksterne samarbejdspartnere, der har kendskab til borgeren.
<b>Form:</b>	Der gennemføres en opfølgning på borgere, der har modtaget fremskudt sagsbehandling. Dette gøres ved et personligt møde mellem tre og seks måneder efter ophør af det fremskudte sagsbehandlingsforløb.
<b>Arena (rammer):</b>	Som udgangspunkt mødes den fremskudte sagsbehandler med borgeren, hvor borgeren ønsker mødet. Det kan for eksempel være i eget hjem, boligforening mv. Men valg af rammerne er afhængig af, hvordan borgeren har det.
<b>Målgruppe(r):</b>	Borgere der har modtaget fremskudt sagsbehandling
<b>Væsentligste aktører (beskriv konkret):</b>	Som udgangspunkt er det borgeren, borgerens netværk og FS. Herudover vil der være dialog med interne og eksterne samarbejdspartnere omkring opfølgningen efter behov.
<b>Teoretisk/praktisk grundlag for valg af metode</b>	Planlagt opfølgning af borgeren, der sikrer at borgeren er på rette spor.
<b>Barrierer:</b>	Hvis borgeren ikke ønsker at deltage i opfølgningen.  Hvis situationen ændrer sig for borgeren inden opfølgning, og FS ikke er vidende om det. For eksempel hvis borgeren flytter eller bliver indlagt.
<b>Forventet udbytte (kort sigt):</b>	Borgeren forventes at opleve kontinuitet og troværdighed i mødet med "systemet" og det opdages tidligt, hvis borgeren ikke er "på rette spor".  Borgeren oplever at blive hørt, anerkendt og få indflydelse
<b>Forventet virkning på længere sigt:</b>	De tidlige forebyggende hjælpeforanstaltninger forventes at bidrage til borgerens recovery-proces, herunder at borgeren kan få et velfungerende hverdagsliv, undgå udsættelse af egen bolig samt u hensigtsmæssige indlæggelser.

### 3 Faglige og personlige kompetencer

---

At udfylde rollen som fremskudt sagsbehandler kræver en række faglige og personlige kompetencer. Nedenfor præsenteres en liste over de kompetencer, som en fremskudt sagsbehandler ideelt set besidder. Listen er udarbejdet med udgangspunkt i kompetenceovervejelser fra de fire projektkommuner. Det bør tilstræbes, at fremskudte sagsbehandlere på forhånd besidder de fleste af disse egenskaber, men det er samtidig vigtigt at understrege, at den enkelte professionelle ikke i udgangspunktet kan forventes at besidde samtlige egenskaber til fulde, hvorfor kompetenceudvikling er en nødvendighed. Udvikling af personlige og faglige kompetencer vil være en fortløbende proces for den enkelte fremskudte sagsbehandler.

#### *Faglige kompetencer*

- Socialformidler/socialrådgiveruddannelse
- Bred viden om psykiske lidelser, rusmidler og konsekvenserne af at have psykiske vanskeligheder og misbrug
- Viden om recovery
- Redskaber til at etablere og gennemføre kommunikation med borgere med psykiske vanskeligheder. Det kan handle om konkrete spørgeteknikker, om fokus på kropssprog ligesom det kan handle om coachende samtaleteknik. (Se endvidere aktivitetsbeskrivelserne for "Sagsbehandleren som coach" og for "Gode råd til første møde")
- Viden om effektiv og konstruktiv mødeafholdelse og koordinering
- Viden om og overblik over tilbud i kommunen og regionen
- Kendskab til lovgivninger
- Kendskab til og erfaring med værktøjer til tværfagligt og tværsektorielt samarbejde
- Basale IT-færdigheder
- Viden om familier med anden etnisk baggrund
- Aktiv lyttende og vedholdende

#### *Personlige kompetencer*

- Overblik og struktur
- Være kreativ og se muligheder
- Opmærksomhed på personen og situationen
- Have lyst til at arbejde opsøgende og god til at skabe relationer og kommunikere med borgere med psykiske og sociale vanskeligheder
- Respektfuld adfærd samt empati og forståelse for udsatte borgeres situation
- Situationsfornemmelse (kan borgeren eksempelvis rumme et besøg nu, eller skal der laves en ny aftale?)
- Tålmodighed, rummelighed og robusthed

- Flexibilitet og evne til at rumme uforudsigelighed
- Kunne arbejde alene
- Kunne sætte grænser
- Kunne håndtere vrede og frustration
- Gode samarbejdsevner samt vedholdenhed over for samarbejdspartnere
- Troværdig – at kunne overholde sine aftaler med borgeren

### *Kompetenceudvikling*

I fremskudt sagsbehandling arbejdes der med et specifikt fokus på at understøtte en rehabiliterende indsats. Det stiller krav om kompetencer hos medarbejderne til at støtte borgeren i dennes recovery-proces med et rehabiliterende sigte. En vigtig del af en sådan tilgang er evnen til at kommunikere anerkendende og ressourcefokuseret. Derudover fordrer en koordinerende indsats, at den fremskudte sagsbehandler får kompetencer til effektiv og konstruktiv mødeafholdelse, så alle inddragede parter oplever, at de har bidraget til en velkoordineret sagsbehandling, og at deres deltagelse har været relevant.

Det er ligeledes væsentligt at have fokus på vedligeholdelse af medarbejdernes kompetencer, hvor supervision og tværgående møder med faglig sparring kan være mulige redskaber. Alt efter specifikt fokus og målgruppe kan der være behov for yderligere kompetenceudviklingsforløb.

### **3.1 Anbefalinger til kompetenceudviklingsforløb**

Det anbefales at gennemføre kompetenceudviklingsforløb med fokus på

- Recovery og psykosocial rehabilitering
- Kommunikation med borgere med psykosociale vanskeligheder
- Effektiv og konstruktiv mødeafholdelse

Her er det relevant ikke kun at have fokus på at udvikle de fremskudte sagsbehandlers kompetencer, men også deres interne samarbejdspartneres kompetencer for at sikre et bredt kendskab til arbejdsmetoderne og etablere et fælles sprog bredt i organisationen. Ligeledes anbefales det, at såvel fremskudte sagsbehandlere som de umiddelbare ledere deltager i kompetenceudviklingsforløbene.

### *Opbygning af kompetenceudviklingsforløb*

Kompetenceudviklingsforløbet kan følge denne opbygning:

- a) **Kompetenceudvikling i psykosocial rehabilitering og kommunikation med borgere med psykosociale vanskeligheder** – forløb af to dages varighed med fokus på følgende:
  - Hvordan den fremskudte indsats kan leveres på et recoveryorienteret grundlag, og hvordan den fremskudte sagsbehandler kan kommunikere med borgere med psykisk sårbarhed, så den bedst mulige relation skabes.
- b) **Kompetenceudvikling i effektiv og konstruktiv mødeafholdelse** – forløb af én dags varighed med fokus på følgende:

- Hvordan den fremskudte sagsbehandler kan styre et velkoordineret forløb både i forhold til borgermålgruppen og de professionelle samarbejdspartnere, der er involveret i disse forløb.
  - At forberede, gennemføre og følge op på koordinerende møder, der sikrer god viddeling og effektive arbejds gange.
- c) En **Opfølgingsdag**, der har til formål at sætte fokus på de fremskudte sagsbehandleres konkrete erfaringer med recoveryorientering, kommunikation og koordinering – med afsæt i de to ovenstående forløb. Følgende spørgsmål drøftes:
- Hvordan har I anvendt den viden, I har fået fra kompetencedagene?
  - Hvad har været svært?
  - Hvad betyder det i praksis for den fremskudte sagsbehandling? Hvad er forandret?
  - Hvad er det vigtigste at tage med sig videre i arbejdet?
  - Hvad har været mindre anvendeligt?

#### *Underviserne med praksiserfaring*

Undervisernes bør have praktisk erfaring med området, sådan at de er vidende om og opmærksomme på den dagligdag og de udfordringer, sagsbehandlerne står overfor.

#### *Forskellige undervisere*

Der bør være undervisere med forskellige perspektiver på problemstillingerne. Især er det vigtigt, at der er undervisere med brugerfaring og erfaring med egen recoveryproces. Dette er hensigtsmæssigt i forhold til at skabe viden om, hvordan den fremskudte sagsbehandler ageren som professionel virker på borgerne, og hvordan man kan komme sig og få et godt liv med en alvorlig sindslidelse.

#### *Afveksling i form*

Forløbene bør være tilrettelagt, så der er en blanding af oplæg, øvelser og rollespil. Det er vigtigt, at deltagerne selv deltager aktivt i undervisningen og får mulighed for at tage udgangspunkt i – og bidrage med – egne erfaringer fra praksis. Det sikrer, at deltagerne bedre kan overføre det lærte til deres daglige arbejde.

#### *Tidspunkt for afholdelse*

I forhold til afholdelse af et kompetenceudviklingsforløb i forbindelse med implementering af fremskudt sagsbehandling, skal forløbet afholdes umiddelbart før eller samtidig med ændringen af praksis, så den opnåede viden og inspiration kan afprøves og anvendes i arbejdet.