

Praksisnære perspektiver på det komplekse borgerforløb

STATUS OG FORELØBIGE ERFARINGER FRA PROJEKT 'STYRKET SAMMENHÆNG I INDSATSEN
TIL BORGERE MED KOMPLEKSE PROBLEMSTILLINGER' UNDER FREMFÆRD ÆLDRE

26.10.22



01. HVORFOR BEHOV FOR PRAKSISNÆR VIDEN OM KVALITET I KOMPLEKSE BORGERFORLØB PÅ ÆLDREOMRÅDET?

Få en kort introduktion til projektet

Side 3



02. HVILKEN INSPIRATION KAN VI HENTE FRA PROJEKTET?

Bliv klogere på, hvilken inspiration der kan hentes fra projektet

Side 4



03. HVILKE LØSNINGER AFPRØVES, OG HVAD HAR VI ALLEREDE LÆRT?

Få en kort introduktion til, hvad der arbejdes med i de to projektkommuner; både i forhold til de løsninger kommunerne afprøver samt deres foreløbige erfaringer

Side 6



04. DATAGRUNDLAGET

Dyk ned i en beskrivelse af datagrundlaget bag notatet

Side 13

Formålet med dette notat

Formålet med dette notat er at give en midtvejsstatus på Projekt 'Styrket Sammenhæng' under Fremfærd Ældre. Notatet er tænkt som inspiration til at løfte kvaliteten i komplekse borgerforløb ved at præsentere de løsninger, der afprøves i projektet, samt de foreløbige fund. Notatet efterfølges af en afsluttende evaluering, der samler erfaringerne fra det mere forankrende arbejde.

Notatets indhold

Der gives først en kort introduktion til projektet og behovet herfor, hvorefter relevansen af projektet tydeliggøres. Efterfølgende præsenteres de afprøvede løsninger samt foreløbige fund. Til sidst følger en side om datagrundlaget.



Hvorfor behov for praksisnær viden om at løfte kvaliteten i komplekse borgerforløb?

Projekt 'Styrket Sammenhæng' under Fremfærd Ældre har til formål at bidrage med ny viden om, hvordan kommunerne kan **løfte kvaliteten** overfor ældre borgere med stadig større **kompleksitet**, samt hvordan kommunerne inkorporerer dette som en del af kerneopgaven.

Det særlige med projektet er, at det har **et fagligt fokus** på en udfordring, som mange kommuner arbejder med: nemlig at skabe sammenhængende borgerforløb på tværs af differentierede kompetencer.

Om projektet

- Projektet består af en **intens udviklingsproces** i to kommuner (Ballerup og Sønderborg), som systematisk har arbejdet med at udvikle og afprøve nye løsninger for stærkere kompetencefællesskaber og tværgående samarbejde omkring de komplekse borgerforløb.
- Der er både arbejdet med et **fagligt perspektiv** (at have de rette kompetencer prioriteret til rette opgaver) og et **organisatorisk perspektiv** (at kunne sætte de rette kompetencer i spil på det rigtige tidspunkt).
- I projektet **arbejdes tværkommunalt**, hvilket også vil sige, at der kan drages læring af hinanden.
- Projektet **faciliteres af Marselisborg Consulting for Fremfærd Ældre**.



Hvilken inspiration kan vi hente fra projektet?



Kompleksitet i borgerforløb fylder meget på ældreområdet i dag, om end løsningerne på at få disse borgerforløb til at fungere ikke er ligetil. **Gode kompetencefællesskaber**, altså fællesskaber på tværs af differentierede kompetencer og fagligheder, er et vigtigt element i at få borgerforløbene til at fungere så gnidningsfrit som muligt. En del af at få disse kompetencefællesskaber til at virke handler om at have de rette strukturer til fx at få stærke teams til at fungere. I praksis er det dog ikke kun strukturer der fylder, når forskellige kompetencer skal spille sammen. Kulturen spiller fx også en stor rolle.

I Projekt Styrket Sammenhæng under Fremfærd Ældre tager de to deltagende kommuner fat der, hvor de oplever, det er svært. De arbejder således med at **afprøve løsninger på, hvordan man kan få disse kompetencefællesskaber til at fungere** for i sidste ende at blive bedre til at løse kerneopgaven om de gode borgerforløb for borgere med komplekse sundhedsproblemstillinger, samt hvordan man inkorporerer dette som en del af kerneopgaven. Projektet er praksisnært, hvilket betyder at erfaringer bliver afprøvet og draget i praksis, hvis de har den ønskede positive effekt.





Hvilken inspiration kan vi hente af projektet?

Projektet afprøver måder til at løfte kvaliteten på to områder:

1. Vi får for det første viden om, om man kan løfte kvaliteten over for ældre borgere med komplekse problemstillinger ved at **skabe kulturforandringer i samspillet mellem hjemmeplejen og sygeplejen** med henblik på et bedre samspil mellem de to.
2. Vi får derudover viden om, om man kan løfte kvaliteten over for ældre borgere med komplekse problemstillinger ved at **styrke kompetencefællesskaber mellem korttidspladser og hjemmepleje** for at fremme kontinuitet i sektorovergange og især overgangen til eget hjem.

Dette afprøves konkret i to kommuner:

1. Førstnævnte afprøves i **Sønderborg Kommune**, der arbejder med at sætte de rette kompetencer i spil på det rette tidspunkt for dermed at skabe en bedre kultur mellem hjemmeplejen og sygeplejen.
2. Sidstnævnte afprøves i **Ballerup Kommune**, der arbejder med at skabe sammenhængene overgange i borgerforløb. I projektet arbejder kommunen konkret med at styrke overgangene mellem korttidspladserne og hjemmeplejen.





Hvilke løsninger afprøves og hvad har vi allerede lært?

På de næste sider vil vi introducere de to kommuner, der deltager i projekt 'Styrket Sammenhæng' og som derfor afprøver forskellige løsninger på at løfte kvaliteten over for ældre borgere med komplekse sundhedsproblemstillinger. De to deltagende kommuner er Sønderborg og Ballerup Kommune. Sønderborg Kommune arbejder som beskrevet med at løfte kvaliteten ved at sætte de rette kompetencer i spil på det rette tidspunkt for dermed at skabe en bedre kultur mellem hjemmeplejen og sygeplejen. Ballerup Kommune arbejder med at løfte kvaliteten ved at styrke overgangene mellem korttidspladserne og hjemmeplejen.

Afsnittet vil for hver kommune gennemgå historien bag arbejdet med de pågældende løsninger, de løsninger der afprøves i projektet samt de foreløbige erfaringer, som kommunerne har gjort sig ved at afprøve løsninger i projektet.



Historien bag arbejdet i Sønderborg Kommune

- Sønderborg Kommune iværksatte i september 2020 en **ny organisering i hjemme- og sygeplejen**, der overordnet indebærer et tættere samspil mellem hjemme- og sygeplejen gennem både ledelsesmæssige og organisatoriske omstruktureringer.
- Den nye organisering indebærer blandt andet, at hjemme- og sygeplejen er blevet flyttet sammen, at der til hvert distrikt hører egen daglige leder af sygeplejen og det dertilhørende sygeplejeteam og at der er blevet **iværksat en række fælles mødestrukturer**.
- Målet med den nye organisering var at skabe **øget sammenhængskraft i opgaveløsningen** hos borgerne tilknyttet hjemme- og sygeplejen gennem en tydelig operationaliseret kerneopgave.
- Formålet var endvidere at **sætte borgeren forrest gennem mere sammenhængende borgerforløb** ved at styrke synergien mellem hjemme- og sygeplejen og således sikre højere faglighed.
- Sønderborg Kommune er optaget at sikre sammenhæng og samarbejde mellem forskellige faggruppers kulturer, og ser nu et særligt behov for at arbejde med, at de nye mødestrukturer er med til at sikre denne sammenhæng og dette samarbejde.





Hvilke løsninger afprøves i Sønderborg?

Sønderborg Kommune **afprøver tre løsninger** – eller prøvehandlinger - der skal være med til at sikre, at de fælles møder skaber de ønskede kulturforandringer. Kommunen fokuserer i første omgang på, at få de **daglige fælles vagtstartsmøder** til at fungere for på sigt at implementere tiltagene på de ugentlige fælles borgerteamsmøder. Kommunens tre prøvehandlinger blev alle igangsat den 1. september 2022 og afprøves i første omgang i distrikt Nordals. Prøvehandlingerne er som følger:



Sygeplejen deltager på de fælles **vagtstartsmøder** for at skabe god faglig sparring mellem sygeplejen og hjemmeplejen



Mødelederne (sygeplejen) og mødedeltagerne (hjemmeplejens medarbejdere) kender deres **opgaver under møderne** for at sikre de rigtige faglige drøftelser



Brug af ”medarbejderoverblikket” til **fælles vagtstart** for at sikre, at relevant information kommer frem på møderne på baggrund af, at det er de relevante informationer, som lægges i notater i omsorgssystemet



Hvad har vi allerede lært i Sønderborg?

Selvom Sønderborg Kommune kun har været i gang med at prøve de tre prøvehandlinger af i en kort periode, har kommunen allerede gjort sig **en række erfaringer**, der er interessante at bide mærke i.

Hvilke erfaringer har kommunen gjort sig?



- Det er meningsfuldt at have sygeplejen med på de fælles vagtstartsmøder, da det er med til at skabe psykologisk tryghed og en følelse af, at man tør gå til hinanden.
- De fælles møder har mere værdi, når det er klart for både mødeleder og –deltagere, hvilken funktion de har på møderne.
- Kommunen arbejdede først med at sikre et bedre informationsflow ved at målrette advisers ift. mødetype og team. De har dog erfaret, at det er bedre at bruge medarbejderoverblikket til dette, da det både sparer en arbejdsgang og giver et bedre overblik for sygeplejen.
- En klar mødestruktur med dagsorden skaber et fagligt rum for sparring.
- Det er positivt at have tværfaglig sparring i starten af dagen, da det skaber et bedre overblik.

Hvad har kommunen været udfordret af?



- Sygeplejen har haft svært ved at dække møderne med kontinuitet, da de har været underbemandede. Kommunen har derfor fokuseret på, at have sygeplejen med på de daglige fælles vagtstartsmøder. På sigt er ønsket også, at have sygeplejen med på ugentlige fælles borgerteamsmøder.
- Kommunen har erfaret, at ændringer ikke sker af sig selv, hvorfor det er nødvendigt konsekvent at italesætte de ønskede ændringer.
- Det er svært at få sygeplejen til at se deres værdi på borgerteamsmøderne, selvom de har en værdi her.



Historien bag arbejdet i Ballerup Kommune

- Ballerup Kommune har længe været optaget af at **sikre kontinuitet i borgerforløb**, hvilket kan være særligt udfordrende i komplekse borgerforløb, der ofte er præget af skift fra fx hospital til korttidsplads eller korttidsplads til eget hjem. I dette projekt er kommunen særligt interesseret i at afprøve løsninger på, hvordan man styrker overgangen fra korttidspladser til eget hjem.
- Opmærksomheden skyldes særligt en erkendelse af, at der til de mange skift ofte hører en funktionsnedsættelse hos borgeren, som kommunen ønsker at begrænse.
- Da det i komplekse borgerforløb kan være svært at sikre personkontinuitet på tværs af de forskellige kontekster, ønsker kommunen i stedet at sikre forløbskontinuitet på tværs af de kontekster, borgeren placeres i. Hermed forstås en oplevelse i sammenhæng i informationsflow, samarbejde og koordinering.





Hvilke løsninger afprøves i Ballerup?

Ballerup Kommune arbejder med **fire løsninger** – eller prøvehandlinger – der skal være med til at **sikre en bedre vidensdeling og varsling**, da begge dele er kerneelementer i forhold til at sikre en god overgang mellem korttidspladserne og hjemmeplejen.



Korttidspladserne tydeliggør dato for planlagt hjemkomst for planlæggerne i hjemmeplejen, der således har mulighed for at give medarbejderne i hjemmeplejen besked herom og dermed forberede dem på udskrivelsen.



Sørge for at teamleder og kontaktperson i hjemmeplejen har adgang til den fælles faglige vurdering, så de ved, hvornår de skal undre sig i forbindelse med en udskrivelse.



Sørge for at døgnrytmeplanerne først inaktiveres en uge efter borgerens hjemkomst fra korttidspladserne, så kontaktperson i hjemmeplejen kan nå at læse borgerens døgnrytmeplan og overføre brugbar viden til den nye døgnrytmeplan.



Sørge for at teamledere og planlæggere mødes om de borgere der udskrives, og at de siger til, hvis der er en udskrivelse, de undrer sig over.



Hvad har vi allerede lært i Ballerup?

Selvom Ballerup Kommune også kun har været i gang med at afprøve løsningerne i en kort periode, har kommunen ligeledes gjort sig **en række erfaringer**, der er interessante at bide mærke i.

Hvilke erfaringer har kommunen gjort sig?



- Det er vigtigt at tydeliggøre den rigtige dato for udskrivelser, hvis den skal have en værdi for hjemmeplejen. Hvis den rigtige dato præciseres, kan den dog få værdi. Det kræver dog fokus fra korttidspladserne at få opdateret rette datoer, også når planlagte udskrivelser ændrer sig.
- Intentionen om at opfange udskrivelser, der kan blive udfordrende for hjemmeplejen, inden udskrivelsen sker, er i praksis vanskelig. Ønsket var at lave en liste over det, som de midlertidige pladser skulle holde øje med (fx markante ændringer i hjælpen), men oplevelsen var, at de gjorde dette i forvejen. Derfor har kommunen søgt at vende det om, så hjemmeplejen læser ind i udskrivelserne, inden de sker for at fange elementer, de undrer sig over.

Hvad har kommunen været udfordret af?



- Kommunen har været udfordret af at prøvehandlingerne skulle søsættes midt i en organisationsforandring.
- Det er svært at præcisere udskrivelsesdatoen i god tid, da der kan ske ændringer løbende.
- Det er udfordrende at arbejde med en fælles døgnrytmeplan for både korttidsplads og hjemmepleje, da mange informationer om borgerne på korttidspladser er irrelevante for hjemmeplejen, ligesom tilsynet kræver, at der ikke er flere gældende døgnrytmeplaner.
- Det har været vanskeligt at identificere fra et borgerperspektiv, hvad der faktisk skaber utryghed i processen.



Datagrundlaget

Nærværende afsnit vil præsentere datagrundlaget bag dette statusnotat.

Statusnotatet bygger på to datakilder:

1. På data fra et analysenotat, der blev udarbejdet i starten af projektet (Analysenotat: Styrket sammenhæng i indsatsen til borgere med komplekse problemstillinger, april 2022).
2. På kvalitative data, der både stammer fra drøftelser på en række læringsmøder i kommunerne samt en række fælles workshops på tværs af de to projektkommuner. Formålet med de lokale *læringsmøder* var at få kommunerne til at evaluere deres indsats og konkretisere deres *prøvehandlinger*. Formålet med de *fælles udviklingsworkshops* på tværs af kommunerne var at få kommunerne til at udforske hinandens problemstillinger og løsninger. Kommunerne kunne dermed bruge hinanden til at få flere øjne og nye perspektiver på disse og således lære af hinanden som grundlag for videre udvikling.

Efter de sidste workshops vil der blive udarbejdet en afsluttende evalueringsrapport.



Kolofon

Titel: Praksisnære perspektiver på det komplekse borgerforløb: Status og foreløbige erfaringer fra Projekt 'Styrket sammenhæng i indsatsen til borgere med komplekse problemstillinger' under Fremfærd Ældre.

Udgiver: Marselisborg Consulting

Udarbejdet af: Director Dorit Wahl-Brink, 2173 3735,
dwb@marselisborg.org

Konsulent Louise Holm Sørensen.

Oktober 2022

Eftertryk med tydelig kildeangivelse er tilladt.

København

Marselisborg
Hauser Plads 32, 3 th.
1127 København K

Aarhus

Marselisborg
Nørre Allé 70F, 2. sal
8000 Aarhus C

Bag om Marselisborg

Marselisborg er en privat videns- og konsulentvirksomhed, der siden 2001 har arbejdet på at understøtte udviklingen og driften af den offentlige sektor.

Marselisborg arbejder inden for beskæftigelsesområdet, ældre- og sundhedsområdet samt socialområdet. Vi udvikler indsatsen på et strategisk, operationelt og driftsmæssigt niveau i samarbejde med ministerier, styrelser, kommuner, jobcentre og deres samarbejdspartnere. Derved sikrer vi, at vores anbefalinger og modeller kan implementeres i en tværgående og tværfaglig kontekst, hvor samskabelse med civilsamfundet står som et centralt omdrejningspunkt. Marselisborgs løsninger bygger på erfaring og viden, der er udviklet og afprøvet i tæt samarbejde med vores kunder.

Besøg os på www.marselisborg.org