

Afsluttende evaluering

Projekt Livsmester i Voksenhandicap



Januar 2021

Ingeborg Kragegaard, intern evaluuator
Fagligt sekretariat
Sociale Forhold og Beskæftigelse,
Aarhus Kommune

Indholdsfortegnelse

1. Resume	4
1.1 Evalueringsresultater	4
1.2 Åben Dialog og samspillet om handleplansprocessen for borgere med handicap	5
1.3 Åben Dialogs fremtid i organisationen	6
1.4 Opsamling af projektets egnethed og udfordringer for implementering	7
2. Indledning	8
2.1 Baggrund	8
2.2 Læsevejledning	8
2.1 Fire spor i projekt Livsmester	9
2.2. Om evalueringen	9
2.2.1 Forandringsbaseret evaluering	10
2.2.2 Data	11
3. Organisering af projektet	12
3.1 Omorganisering i kommunen	13
3.2 Øget ledelsesopmærksomhed og kommunikation på tværs	13
4. Kompetenceudvikling i Åben Dialog -medarbejdere og ledere	14
4.1 Udvælgelse af deltagere til kompetenceudviklingsforløb	15
4.2 Aktionslæring og læringsgrupper	15
4.3 Gennemførelse af kompetenceudviklingsforløb	16
4.3.1. Opsummerende om kompetenceudvikling	17
4.4 Deltagernes praksisudforskning af Åben Dialog	17
4.5 Gennemførelse af praksisudforskning af Åben Dialog	18
5. Medarbejdernes erfaringer med Åben Dialog	19
5.1 Åben Dialog i to forskellige målgrupper	19
5.2 Erfaringer fra SORAS – tilbud til borgere med autismspektrumsforstyrrelse	20
5.3 Erfaringer fra området for udviklingshæmning – Borgercenter Vest	21
5.4 Erfaringer fra Myndighedsområdet med Åben Dialog	22
5.5 Opsamling af erfaringer fra de tre områder	24
6. Borgererfaringer med Åben Dialog og handleplansmøder	24
6.1 Borgernes handleplaner og effektvurderinger	24
6.1.1 Resultater fra effektvurderinger	25
6.1.2 Vurdering af effektvurderinger som måleredskab	27

7. Borgererfaringer	27
7.1 Erfaringer med Åben Dialog for borgere med autismspektrum-forstyrrelse.....	27
7.2 Erfaringer med Åben Dialog for borgere med udviklingshæmning.....	28
7.3 Pårørendes erfaringer med Åben Dialog.....	29
8. Medborgerguider	30
8.1 Opgaver og øget efterspørgsel	31
8.2 Forankring af medborgerguider	32
9. Livsmestermidler	32
10. Visuelle dialogredskaber.....	33
11. Opsamling og Åben Dialogs fremtid i organisationen	33
11.1 Afslutning og forankring	35

Afsluttende evaluering projekt Livsmester januar 2021

1. Resume

Aarhus kommune har gennem projekt Livsmester over en treårig periode fra 2017 til 2020 afprøvet Åben Dialog som tilgang i handleplansforløb for voksne borgere med handicap.

I projektperioden er gennemført kompetenceudviklingsforløb i Åben Dialog for medarbejdere og ledere, samt aktiviteter i projektets tre øvrige spor: medborgerguider, livsmestermidler og visuelle dialogredskab

Evalueringsens formål er at undersøge, i hvilken grad det er lykket i projektperioden at implementere projektets indsatser, og hvorvidt målsætninger på hhv. borger-, medarbejder- og organisationsniveau er nået, herunder om medarbejderne har lært og anvender Åben Dialog i handleplanssamtaler, samt om borgerne oplever, at de bliver hørt og opnår øget livsmestring.

1.1 Evalueringsresultater

Evalueringen viser først og fremmest, at der med projekt Livsmester er blevet igangsat en kultur- og forandringsproces på voksenhandicapområdet i Aarhus Kommune, som har styrket samarbejdet med borgerne om deres handleplaner. Der er indhentet erfaringer fra de fire forskellige aktiviteter eller spor i projektet, som har haft Åben Dialog¹ som omdrejningspunkt.

Åben Dialog har især dokumenteret effekt over for borgere med svære psykiske vanskeligheder. Det er ikke tidligere blevet afprøvet systematisk i forhold til borgere med handicap.

Evalueringen viser, at sporet: Medborgerguider, med peer-to-peer som omdrejningspunkt, er lykket. 19 borgere med handicap er blevet uddannet som medborgerguider, og de har hjulpet en række andre borgere med at opnå nye mestringskompetencer. Samtidig viser det sig, at medborgerguidernes egen forståelse for handleplansprocessen til at kunne indgå mere aktivt i deres egen handleplan, er blevet styrket.

Borgerbudgetter – et andet spor i Livsmester - er blevet afprøvet, og der er gode erfaringer med, at borgere har opnået bedre livsmestring med udgangspunkt i egne mål og ønsker, at få støtte til at afprøve muligheder, der fremmer deres udviklingsproces i og omkring handleplanssamspillet.

Og endelig er der med sporet, den visuelle handlingsplan, udviklet et godt og brugbart redskab til at styrke borgerens forståelse for og inddragelse i sin egen handleplan.

Overordnet viser evalueringen, at Åben Dialog og netværksmøder er implementeret i organisationen og anvendes i forskellig grad i handleplansamtaler med borgere fra de udvalgte målgrupper, samt i andre typer af borgersamtaler, i konfliktløsning mellem borgere og blandt medarbejdere i personalesammenhæng.

Der var fra projektstart udbredt skepsis blandt medarbejderne om, hvorvidt Åben Dialog var egnet til borgere med handicap. Denne skepsis er for hovedparten af medarbejderne blevet vendt til en positiv, åben og nysgerrig tilgang til, hvordan Åben Dialog og netværksmøder kan styrke samarbejdet med borger og pårørende om handleplansprocessen.

¹ Åben Dialog er en tilgang til det at arbejde dialogisk, reflekterende og netværksorienteret i mødet med den enkelte borger og dennes private og professionelle netværk samt samarbejdspartnere på tværs af fagligheder og organisatoriske grænser.

Evalueringen viser, at borgere og pårørende i udpræget grad er tilfredse med Åben Dialogsamtaler. De oplever sig i høj grad hørt og inddraget i handleplansforløb.

Ikke alle medarbejdere har afprøvet Åben Dialog i handleplansforløb med borgere. De kvalitative data peger dog på, at de, ligesom andre deltagere i projektet har fået andre typer erfaringer med omsætning af Åben Dialog, enten som deltagere i kollegers handleplanssamtaler, eller i forbindelse med borger- og pårørendesamtaler, personalemøder og MUS-samtaler.

1.2 Åben Dialog og samspillet om handleplansprocessen for borgere med handicap

Det bærende element i Projekt Livsmester er kompetenceudvikling af medarbejdere og ledere, samt praksisudforskning i tilgangen Åben Dialog. Nedenfor opsummeres resultater og erfaringer af Åben Dialog og dialogisk netværkssamtale i samspillet om handleplansprocessen mellem medarbejdere og voksne borgere med handicap på fem væsentlige områder.

1. Målgruppe

Der er generelt gode erfaringer med tilgangen Åben Dialog i forhold til borgere med autisme spektrum forstyrrelser. Strukturen og gennemsigtigheden i Åben Dialog gør det nemmere for denne målgruppe af borgere at deltage aktivt i møder med flere deltagere. Det samme gør sig gældende for en del borgere med udviklingshæmning med mindre omfattende funktionsnedsættelser. For borgere med mere omfattende funktionsnedsættelser, har især *nogle elementer* af Åben Dialog-tilgangen vist sig egnet. Medarbejdere har desuden gode erfaringer med inddragelse af de visuelle redskaber i samtaler for begge målgrupper. For målgruppen af borgere med svære kognitive og sproglige udfordringer, afprøves samtaler med Åben Dialog med pårørende som talerør for borgere.

2. Organisering

Det har vist sig at være nemmere at afprøve og bruge Åben Dialog-tilgangen i de tilbud, hvor flere kolleger har været på uddannelse sammen, dels fordi flere har kendskab til tilgangen, og dels fordi det er nemmere at inkorporere i dagligdagen f.eks. på personalemøder og andre møder.

3. Rammer og ressourcer

Evalueringen viser, at rammer og ressourcer har betydning for anvendelsen af netværksmøder: det er f.eks. nemmere at implementere Åben Dialog i dagligdagen på bosteder og i dagtilbud end på bostøtteområdet, idet der på de første er nemmere adgang til personaleressourcer, mens bostøttemedarbejdere til borgere i eget hjem ofte står alene og skal aflyse besøg hos borgere for at kunne deltage i møder med andre.

4. Ændret mindset blandt medarbejdere

Erfaringsopsamlingen peger på, at den skepsis og mistro, der var i starten i forhold til Åben Dialog blandt medarbejdere i Voksne, Job og Handicap for de fleste medarbejdere er blevet vendt til nysgerrighed og begejstring, især på baggrund af de overvejende positive tilbagemeldinger fra borgere og deres pårørende.

5. Træning og øvelse

Endelig viser evalueringen, at jo mere medarbejderne arbejder med Åben Dialog eller elementer af Åben Dialog i praksis, og jo flere erfaringer de og borgerne får, samt jo mere fortrolighed med tilgangen, jo nemmere bliver det at få det ind som en del af daglig praksis.

Det vurderes, at de rammer, der lå omkring afprøvningen af Åben Dialog og netværksmøder i forbindelse med handleplansmøder for nogle medarbejdere har været oplevet begrænsende i forhold til mulighederne for at eksperimentere med og tilpasse tilgangen til målgruppen.

Nogle medarbejdere finder tilgangen særdeles anvendelig i forhold til handleplansprocessen, og det vurderes at de fremadrettet, på baggrund af gode erfaringer fra netværksmøder med eksterne interessenter, også vil bruge Åben Dialog til handleplansmøder. Andre medarbejdere ser tilgangen mere anvendelig i forhold til andre typer samtaler, hvorfor det forventes, at de fremadrettet i højere grad vil bruge tilgangen i andre sammenhænge end handleplansprocessen. Endelig er der en lille gruppe medarbejdere, som ikke har taget tilgangen til sig endnu. De har endnu ikke fået meget erfaring i praksis, hvilket primært begrundes i at tilgangen ikke egner sig til deres målgruppe af borgere.

En forudsætning for at få de sidstnævnte medarbejdere med og for at kunne fastholde de øvrige medarbejders motivation og interesse for at anvende Åben Dialog er prioritering af ledelsesopbakning, tid og ressourcer til implementering af tilgangen generelt i organisationen.

Projekt Livsmester har haft en levetid på blot tre år. I den periode har Åben Dialog som tilgang både skulle udvikles, tilpasses og implementeres overfor målgruppen af borgere med handicap. I perioden er der imidlertid gjort nogle vigtige erfaringer og trådt nogle stier for en ændring af det overordnede mindset og for inddragelse af borgere og pårørende i deres handleplansproces.

1.3 Åben Dialogs fremtid i organisationen

Evalueringen peger på følgende tre forhold som forudsætning, hvis Åben Dialog og netværkssamtaler fortsat skal være et tilbud i og udbredes til flere borgere med handicap i Aarhus Kommune efter projektperioden.

1. **Fortsat kompetenceudvikling** af medarbejdere og afdelingsledere i Åben Dialog, både i form af fastholdelse af tillærte kompetencer for medarbejdere, der har deltaget i projektet, men ligeledes uddannelse af nye medarbejdere og afdelingsledere, især på de tilbud, hvor der er få uddannede.
2. **Et forum for sparring** hvor medarbejdere kan mødes og sparre med hinanden og få inspiration, herunder fortsættelse af livliner (nøglemedarbejdere med særlige kvalifikationer indenfor Åben Dialog, der kan koordinere fælles sparring).
3. **Muligheder for at "låne" medarbejdere** på tværs af organisationen i forbindelse med netværksmøder, både mellem de enkelte tilbud indenfor voksenhandicapområdet men også fra det socialpsykiatriske område, som har flere års erfaringer med Åben Dialog og netværkssamtaler med borgere.

1.4 Opsamling af projektets egnethed og udfordringer for implementering

Både den eksterne undersøgelse fra DEFACTUM² og denne interne evaluering af projektet peger på, at såvel netværksmøder med Åben Dialog, som medborgerguider, livsmestermidler og visuelle redskaber kan bruges til at øge livsmestringen for voksne borgere med handicap. Men det vurderes også, at projektet med sine fire spor har været meget ambitiøst, dels i forhold til at der på samme tid blev iværksat øvrige aktiviteter under Voksenhandicap Gentænkt³ blandt de samme medarbejdere i Aarhus Kommune, og dels i forhold til en projektperiode på blot tre år.

Med fokus i projektet på Åben Dialog som tilgang har medarbejdere skullet tilegne sig en anden tænkning (mindset) og tilgang, samt en anden måde at samarbejde med borgere på, samtidig med, at der blev implementeret et nyt fælles handleplanskoncept. Alt sammen noget der har krævet opmærksomhed, ledelsesopbakning, tid, og ressourcer.

Implementeringen af projektskemaet har været påvirket af en organisatorisk ændring, der har haft betydning for en del af medarbejderne i centrene Midtby og Myndighed, som har skiftet til nye driftsområder og dermed fået ny arbejdsplads og leder. Corona-situationen i 2020 har ligeledes haft indflydelse på implementeringen af projektskemaet, da den i perioder har begrænset mulighederne for fysiske møder og afholdelse af netværksmøder med flere deltagere.

² "Implementering af Åben Dialog, medborgerguider og livsmestermidler i forbindelse med Projekt Livsmester 2017-2020 i Voksenhandicap i Aarhus Kommune. Notat på baggrund af interview med ressource- og styregruppe." DEFACTUM, 1. nov. 2019:10-11.

³ I 2016 blev der sat en udviklingsproces i gang i Voksenhandicap. Udviklingen af området styres gennem en udviklingsplan – Voksenhandicap Gentænkt. Den består fem spor og inddrager borgere, brugere, medarbejdere, ledere og civilsamfund.

2. Indledning

2.1 Baggrund

Voksne, Job og Handicap, Sociale Forhold og Beskæftigelse, i Aarhus Kommune, har med støtte fra Velux Fonden gennemført et kultur- og kompetenceudviklingsprojekt. Formålet med projekt *Livsmester* var at bidrage til at styrke samspillet omkring §141 handleplanen – og i sidste ende styrke borgernes livsmestring. Projektet blev forankret i tre borgercentre i det tidligere Voksenhandicap, og det er gennemført i perioden fra slut 2017 til slut 2020. Grundet corona-krisen i foråret 2020 blev den sidste fase i projektet forlænget et halvt år til udgangen af 2020. Projektet indgår som en af de centrale udviklingsprocesser i Voksenhandicap Gentænkt.⁴

Projektet Livsmester udspringer af, at man i Voksne, Job og Handicap i stigende grad oplevede en borgergruppe, særligt blandt de yngre voksne borgere med handicap, som havde et ønske om i højere grad at tage styringen i eget liv.

Målet med Projektet Livsmester var at vende handleplanprocessen om, så det i højere grad er borgerens initiativ og ønsker, der kommer i centrum, ligesom borgeren og dennes netværk skal spilles mere aktivt ind i forhold til både at definere borgerens drømme og mål – og ikke mindst medvirke til at finde de bedste løsninger for at nå disse mål.

Konteksten for Livsmester er afgrænset til praksis i og omkring *Den Fælles Handleplan*⁵ og tæt forbundet med praksis i Voksenhandicap. Projektet er målrettet unge voksne med handicap mellem 17 og 35 år.

Projektets erfaringer og resultater har løbende været fulgt af intern evaluator med ekstern sparring og kvalificering fra DEFACTUM. Der er udover denne afsluttende evalueringsrapport udarbejdet to statusrapporter henholdsvis i 2019 og i 2020.

2.2 Læsevejledning

Evalueringsrapporten er baseret på en lang række kvalitative og kvantitative data indsamlet i projektperioden⁶. Den er bygget op over følgende afsnit:

- Om projektet og de fire spor
- Evalueringen
- Organiseringen af projektet
- Kompetenceudviklingen i projektet
- Medarbejdererfaringer
- Borgererfaringer
- Opsamling og Åben Dialogs fremtid i organisationen

⁴ Voksenhandicap Gentænkt er et paradigmeskift fra borgeren som klient til borgeren som aktiv deltager i tilrettelægningen af sit eget liv. Voksenhandicap Gentænkt har livsmestring som vision for indsatsen til borgeren. Se mere: <https://aarhus.dk/media/13958/borgercentre-i-lokalomraaderne.pdf>

⁵ Fælles Handleplan er en handleplan for borgere, hvor både myndighed og udfører arbejder i. Den skal understøtte det gode samarbejde mellem samarbejdspartnere og mindske dobbeltregistreringer.

⁶ Se side 11

En opsummering af projektets indhold og de væsentligste resultater af evalueringen findes i en pixi-udgave.⁷

2.1 Fire spor i projekt Livsmester

Formålet med projekt Livsmester har været at udvikle og udfolde potentialet for, at unge voksne borgere i Voksenhandicap i højere grad kan mestre deres eget liv. Projektet har gennem fire centrale spor et gennemgående fokus på samspillet omkring borgernes handleplaner. De fire spor er følgende:

1. Åben Dialog

Det bærende element er et kompetenceudviklingsforløb og praksisudforskning af tilgangen *Åben Dialog* for 76 medarbejdere og ledere i Voksenhandicap, herunder fælles læring med borgere og netværk. Åben Dialog opstod i behandlingspsykiatrien, hvor den fungerede som tilgang til mødet med den enkelte borger, primært i forbindelse med akutte kriser.⁸ I projekt Livsmester undersøges det, hvorvidt og hvordan Åben Dialog kan udspille sig i en voksenhandicap-kontekst – og om potentialet er tilsvarende stort.

2. Medborgerguider

Et andet spor er mobilisering af en gruppe *medborger-guider*, der med erfaringsekspertise kan tilbyde borger-til-borger følgeskab - i forskellige situationer i og omkring handleplanssamspillet.

3. Livsmestermidler

Et tredje spor er afprøvning af borgerbudgetter. I projektet er der afsat særskilte midler *Livsmestermidler*, der giver borgeren muligheder for at afprøve tiltag, der har afsæt i borgerens ønsker og mål, og som fremmer borgerens udviklingsproces i og omkring handleplanssamspillet.

4. Visuelle dialogredskaber

Det fjerde spor er udvikling og afprøvning af *visuelle dialogredskaber*, herunder udvikling af en prototype på en visuel handleplan og andre visuelle hjælperedskaber med fokus på visualisering og flersproglighed i samspillet mellem borgere, netværk, medarbejdere og ledere.

De fire spor er samlet i en borgernær praksisudforskning, hvor de er tænkt ind som muligheder, der vurderes på forskellig vis at kunne styrke samspillet omkring handleplanen. I Livsmester er borgeren, det private netværk og professionelle samarbejdspartnere blevet inviteret til at udvikle, hvordan medarbejder og borger i mødet og samspillet med hinanden forstærker borgerens muligheder for at mestre sit liv som menneske og medborger i samfundet.

2.2. Om evalueringen

Evalueringen af Livsmester er gennemført som en formativ *løbende og læringsorienteret* evaluering, hvor formålet derfor har været todelt; dels at understøtte projektets udvikling, læring og implementering undervejs og dels at dokumentere projektets erfaringer og resultater. Evalueringen er derfor fra start blevet tilrettelagt som en kombineret målopfyldelses- og implementeringsevaluering. Evalueringen afdækker

⁷ Evaluering. Projekt Livsmester. PIXI-udgave jan. 2021. Fagligt Sekretariat, Aarhus Kommune.

⁸ Åben Dialog er udbredt inden for socialpsykiatrien og har der markeret sig som en yderst lovende tilgang ift. at fremme en mere ligeværdig dialog, hvor borgerens stemme i højere grad kommer i spil.

implementeringen af projektets indsatser samt realiseringen af projektets målsætninger på henholdsvis borger-, medarbejder- og organisationsniveau.

Evalueringen har fulgt projektet, de enkelte spor og samlet op på erfaringer og resultater, der dels kan dokumentere, om projektets målsætninger er blevet nået, dels peger på temaer, der kan blive gjort til genstand for fælles refleksion og læring på fællesmøder, seminardage etc. Der er løbende givet feedback fra evalueringen tilbage til projektledelse, styregruppe, ressourcegruppe samt medarbejdere.

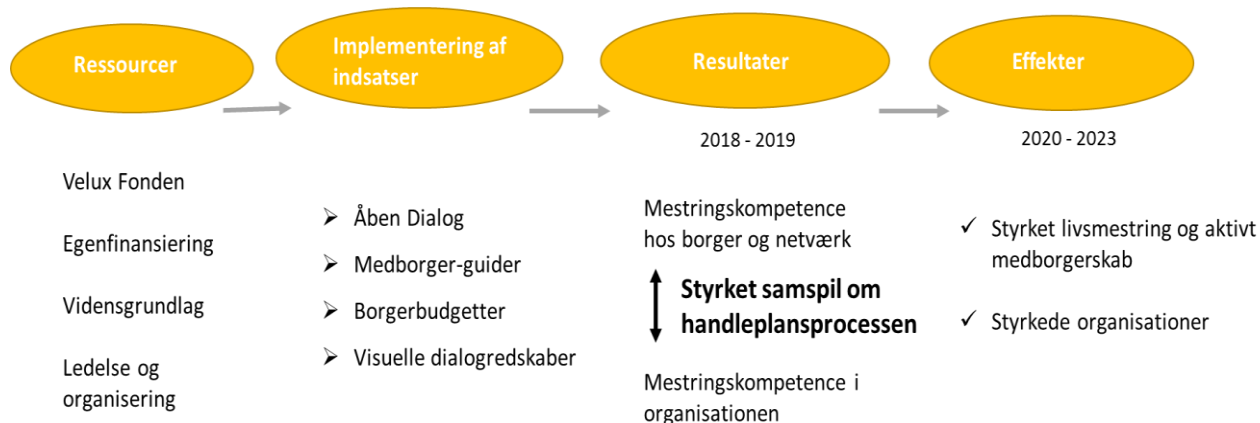
Evalueringen er målrettet dels de interne interessenter, som er projektets styregruppe, ressourcegruppe og projektledelse, dels de eksterne interessenter, som er Velux Fonden og andre kommuner mv., som har interesse i at følge projektets resultater og implementeringserfaringer. Udover denne afsluttende evaluering er erfaringerne fra projektet formidlet via to interne midtvejsnotater hhv. jan. 2019 og jan. 2020, en ekstern undersøgelse af projektets implementeringsvilkår⁹, samt erfaringsopsamlinger af hhv. Medborgerguider og Livsmestermidler, artikler på kommunens intranet- og hjemmeside, små minifilm og et notat med implementeringserfaringer.

Mens den løbende og læringsorienterede evaluering af projektet afsluttes med denne rapport, forventes det, at de langsigtede effekter af projektet kan indfanges ved at følge borgernes handleplaner over en årrække efter projektets afslutning.

2.2.1 Forandringsbaseret evaluering

Evalueringen tager udgangspunkt i en forandringsteori, der er udviklet på en workshop med ekstern samarbejdspartner¹⁰, projektets styregruppe og ressourcegruppe. Forandringsteorien tydeliggør de forventede sammenhænge mellem de igangsatte indsatser, de ønskede resultater på kort sigt og effekter på længere sigt¹¹.

Figur 1: Projektets forandringsteori i enkel udgave



⁹ Se side 6, note 2

¹⁰ DEFACTUM, som har erfaringer med at evaluere Åben Dialog-projekter i socialpsykiatrien, har bistået med sparring på evalueringsdesign, gennemførelse samt kvalificering af analyse og formidlingsmaterialer. DEFACTUM gennemførte i efteråret 2019 en undersøgelse af implementeringen af projekt Livsmester på baggrund af interview med ressource- og styregruppe.

¹¹ Se bilag 1. Projektets forandringsteori.

2.2.2 Data

Der er undervejs i projektperioden indhentet data fra forskellige datakilder. Dataindsamlingen i den sidste del af projektperioden har været præget af corona-situationen, herunder begrænsede muligheder for fysiske møder. Det har medført behov for justering og tilpasning af dataindsamlingen i forhold til de oprindelige forventninger. Erfaringerne fra projektet og de foreliggende resultater baserer sig således på følgende data:

Tabel 1: Indsamling af evalueringsdata

Målgruppe i indsamlingen	Indsamlet data
Borgere	• Ni interviews med otte borgere (2018-2019) • Ni interviews med medborgerguider¹² (2019) • Tre interviews med tre borgere, der har modtaget Livsmestermidler¹³ (december 2020)
Pårørende	• To interviews med pårørende (2019)
Medarbejdere	• Syv fokusgruppeinterviews med i alt 39 medarbejdere og ledere i de tre borgercentre (2018-2019) • Et interview med deltager i ressourcegruppen om de første erfaringer med Åben Dialogtilgangen¹⁴ (2019) • Et interview med to medarbejdere og en centerchef fra fællesmøde for medarbejdere og ledere på hold 1 og 2 i kompetenceudviklingsforløb¹⁵ (2019) • Data indsamlet ved deltagelse i læringsgruppeforløb for det første hold (2019) • Data indsamlet ved deltagelse i fem afsluttende virtuelle læringsdialogmøder med medarbejdere og ledere fra hold 2. Her præsenterede deltagerne deres individuelle læring, erfaringer og mestring af ÅD tilgang. (maj-juni 2020). • Data indsamlet ved deltagelse i tre virtuelle supervisions-seminarer for medarbejdere og ledere fra begge hold (september 2020) • Observationer og data fra deltagelse i seminarer i Åben Dialog og læringsgruppe (2018-2020)
Andet	• Registreringer af praksisudforskning Handleplansforløb i CSC¹⁶. • Referater fra styregruppemøder og ressourcegruppemøder

¹² Der er gennemført interview med to medborgerguider fra første uddannelsesforløb og tre fra det andet uddannelsesforløb. Det første interview med to medborgerguider er formidlet som artikel i Nyhedsbrev fra Voksenhandicap på intra. Derudover er der gennemført fire interviews med medborgerguider, som er samlet i et evalueringsnotat: "Evaluering af medborgerguider. Præsentation af fire interview med medborgerguider" 2019, Innovation og Samskabelse, Fagligt Sekretariat, Aarhus Kommune.

¹³ Resultaterne er samlet i et selvstændigt notat: *Borgerfortælling. Livsmestermidler dec. 2020*. Innovation og Samskabelse, Fagligt Sekretariat, Aarhus kommune. 2020.

¹⁴ Formidlet som artikel på kommunens intra til *inspiration. "Dialog er vejen frem"*. (bilag 2).

¹⁵ Formidlet som Voxpop af lommefilm på intra.

¹⁶ CSC social er Socialforvaltningens fælles it-system, som skal understøtte dokumentationen og samarbejdet mellem de forskellige myndighedscentre og tilbud.

Det har været forsøgt at udarbejde borger-cases blandt andet ved dokumentstudier af registreringer i CSC af borgeres handleplan og delhandleplan. Registreringerne i CSC har vist sig begrænsede og utilstrækkelige til afdækning af borgernes handleplansforløb. Samtidig har corona-situationen i 2020 begrænset mulighederne for at indhente kvalitative data ved interviews med borgere og pårørende. Corona-krisen har ligeledes sat en stopper for arbejdet med 4-5 korte minifilm om projektet¹⁷.

Forventningen om at kunne indsamle data fra CSC til dokumentationen af fælles refleksioner fra borgere, det private og professionelle netværk efter handleplansmøde er heller ikke indfriet. Opsamlingen viser, at registreringerne er foregået i et meget begrænset omfang. Dokumentation af borgernes og det professionelle såvel som det private netværks oplevelse af Åben Dialog, er derfor hentet gennem tilbagemeldinger i læringsgrupperne, på seminarer og fællesdage, fra ressourcegruppe- og styregruppemøder, samt i interviews med medarbejdere, borgere og netværk.

3. Organisering af projektet

Det følgende afsnit omhandler organiseringen af projektet, sammensætningen af hhv. styregruppen og ressourcegruppen, deres formål og opgaver, samt deres indbyrdes samarbejde i forhold til gennemførelsen af projektet.

Projektets styregruppe blev, med den nye organisering i en fælles magistratsafdeling for Sociale Forhold og Beskæftigelse og seks nye driftsområder, i 2019 gendannet med tre nye medlemmer, centerchefer fra hhv. Myndighed i Unge, Job og Uddannelse, Center for Bostøtte i Job, Udsatte og Socialpsykiatri, samt Borgercenter Vest i Voksne, Job og Handicap¹⁸. Styregruppen består desuden af centerchef for Myndighed i Voksne, Job og Handicap, kontorchef i Innovation og Samskabelse, samt projektleder for projekt Livsmester. Projektet har undervejs skiftet projektleder to gange, senest sommeren 2019.

I projektets første år blev der arbejdet på at etablere en robust organisering omkring projektet og på at få et fælles billede af projektet formål og aktiviteter. Udover styregruppen blev nedsat en ressourcegruppe (i projektbeskrivelsen kaldet implementeringsgruppe). Ressourcegruppen havde til formål at bidrage med et udviklings- og rådgivningsperspektiv samt at være bindeled mellem styregruppen og den praksis projektet udfoldede sig i. Derudover havde ressourcegruppen også til opgave at give sparring og dele erfaringer på tværs af centrene. Ressourcegruppen bestod af udvalgte nøglepersoner, som er medarbejdere og afdelingsledere fra de tre tidligere borgercentre. Således har ressourcegruppen haft en særlig rolle i forhold til at understøtte involvering og implementering af projektet. I projektets sidste fase er deltagere i ressourcegruppen fra både den etårige og toårige uddannelse blevet trukket ind til at understøtte implementeringen lokalt som livliner for de øvrige medarbejdere i afprøvningen af Åben Dialog tilgangen i Handleplanssamtaler.

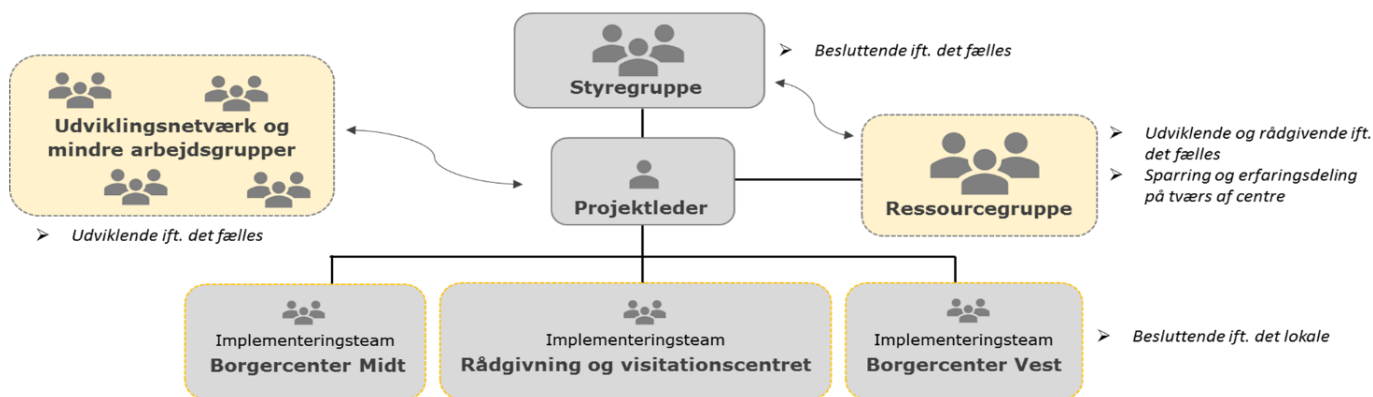
Mens begge centre på udfører-området har været repræsenteret ved både medarbejder og leder i ressourcegruppen, er myndighed udelukkende repræsenteret ved medarbejder. I en ekstern undersøgelse af projektets implementeringsvilkår i efteråret 2019 pegede ressourcegruppen på, at der burde have været

¹⁷ COK har udgivet et lille inspirationshefte samt videofilm fra de involverede fem kommuner, herunder Aarhus Kommune og de projekter, der modtog støtte fra Veluxfonden til arbejdet med at udvikle handleplansarbejdet på voksenhandicapområdet, <https://www.cok.dk/liv-dr%c3%b8mme/aarhus#video>

¹⁸ De tre nye styregruppemedlemmer erstattede de tre centerchefer fra det tidligere driftsområde Voksenhandicap (bilag 3).

en afdelingsleder fra myndighedsområdet i ressourcegruppen, da det kunne have styrket opbakning til projektet herfra.¹⁹

Figur 2. Organisationsdiagram



3.1 Omorganisering i kommunen

I august 2019 gennemførte Aarhus Kommune en større omorganisering af Magistraten for Sociale Forhold og Beskæftigelse, som blev slået sammen til en enhedsforvaltning. I den forbindelse blev der etableret seks nye driftsområder, og bl.a. Borgercenter Midtby blev nedlagt. Involverede tilbud og målgrupper i projektet, der hørte til det tidligere driftsområde Voksenhandicap, er således blevet fordelt på tre driftsområder²⁰. En del af medarbejderne har fået nye kolleger og ledere, og for nogle har det betydet et tættere samarbejde med socialpsykiatrien, hvilket ses som en fordel. Andre medarbejdere oplever at have mistet kolleger og en leder, der har kendt til projektet i Voksenhandicap.

3.2 Øget ledelsesopmærksomhed og kommunikation på tværs

Intentionerne i projekt Livsmester om at styrke samspillet omkring handleplansprocessen og øge inddragelsen af borgeren i sin egen handleplan, spiller sammen med de overordnede målsætninger og værdier i organisationen om "den aktive borger" og "samskabelse", som kommer til udtryk i den større udviklingsproces, der var blevet sat i gang i med Voksenhandicap Gentænkt. Det betød dog i praksis, at projekt Livsmester især i det første halve år ikke fik den nødvendige bevågenhed, og der har derfor været fokus på at få skabt mere opmærksomhed omkring projektet både på chef- og ledelsesniveau. Projekt Livsmester har således efter behov været drøftet på driftschefens møder med centerchefer, for at øge opmærksomheden på dette. Derudover har centerchefer fra styregruppen og afdelingsledere deltaget i seminardage, fællesmøder for medarbejdere og ledere i kompetenceudviklingsforløb, videndelingsdage med Velux, og fællesmøder med ressourcegruppe.

Styregruppen i projekt Livsmester har afholdt møder hver anden måned. Det gennemgående tema for drøftelserne har været udfoldelsen af projektet jf. projektbeskrivelsen, herunder omsætningen af medarbejdernes kompetenceudvikling i Åben Dialog tilgang i praksisudforskning på handleplansforløb med

¹⁹ DEFACTUM, notat, nov.2019:10.

²⁰ De tre driftsområder er: Voksen, Job og Handicap (VJH), Job, Udsatte og Socialpsykiatri samt Job JUS), Sundhed og Ydelse (JSY)

borgerne. Drøftelserne har omhandlet udfordringer med at styrke det ledelsesmæssige fokus og at sikre organisatorisk kendskab og ejerskab til projektet i en organisation præget af forandringer.

Et år inde i projektet blev det besluttet at etablere fællesmøder mellem styre- og ressourcegruppe hver anden måned i resten af projektperioden. Formålet var at imødekomme misforståelser om forventninger til hinandens roller og opgaver, samt at styrke samspillet mellem de to grupper og sikre en fælles forståelse for projektet og for projektets fremdrift. Fællesmøderne har ligeledes været forum for at udveksle erfaringer og inspirere hinanden i arbejdet med de øvrige tre spor: Medborgerguider, Livsmestermidler og visuelle dialogredskaber.

Styregruppens arbejde det sidste år af projektet har primært omhandlet gennemførelse og afslutning af læringsforløb og praksisudforskning for medarbejderne, samt fokus på den videre forankring af projektets fire spor.

4. Kompetenceudvikling i Åben Dialog -medarbejdere og ledere

Det bærende element i projekt Livsmester var kompetenceudviklingsforløbet og praksisudforskningen af tilgangen Åben Dialog i handleplansarbejdet med borgeren. De involverede medarbejdere og ledere fra de deltagende drifts – og borgercentre, borgere, deres private netværk og de professionelle samarbejdspartnere, der er involveret i den enkelte borgers handleplan.

I den første fase af projektet blev der brugt mange ressourcer på at igangsætte kompetenceudviklingen af medarbejdere og ledere og tilpasse det til en Voksenhandicap kontekst.

Det første hold på det etårige kompetenceudviklingsforløb i Åben Dialog startede i februar 2018, og deltagerne afsluttede forløbet med læringsdialog i juni 2019. Det andet hold startede kompetenceudviklingsforløb i marts 2019 og afslutter med læringsdialog maj 2021.

I alt 73 medarbejdere og fem ledere fra voksenhandicap-området er i løbet af projektperioden startet på det etårige kompetenceforløb i Åben Dialog, mens fem medarbejdere og en leder startede på den toårige nationale uddannelse. Der har undervejs i projektperioden været et frafald på fem medarbejdere på den etårige uddannelse og tre medarbejdere på den to-årige uddannelse²¹. Ved udgangen af 2020 har 71 medarbejdere og ledere afsluttet det etårige kompetenceudviklingsforløb. Samtidig har tre medarbejdere og en leder afsluttet den toårige uddannelse.

Det var fra projektstart ikke fastlagt, hvorledes projektet kunne udnytte den mere omfattende viden og erfaring i Åben Dialogtilgang, som deltagerne på den to-årige uddannelse fik, og hvordan de kunne bruge dette i forhold til deres kolleger der gik på den etårige uddannelse. Det vurderes, at de med fordel kunne være tænkt ind i det etårige forløb. Flere af deltagerne fortæller, at de oplevede sig dekoblet af det, der foregik på det etårige forløb. De blev først relativt sent i projektet inddraget og fik en rolle som livliner og ressourcepersoner i ft implementering af Åben Dialog lokalt.

Drøftelser omkring antallet af ledere, der har deltaget i kompetenceudvikling, har været et tilbagevendende tema i interview med medarbejdere og ledere, samt i interview med ressourcegruppe og styregruppe²².

²¹ Frafaldet skyldes dels sygdom, dels ansættelse andet sted.

²² DEFACTUM, notat nov. 2019:9

Evalueringen peger på, at medarbejderne efterspørger en højere grad af viden og indsigt fra ledelsen ift. projektet og til Åben Dialogtilgang, og det vurderes, at der med fordel kunne have været flere ledere med på kompetenceudviklingsforløb, da det ville have styrket opbakningen til projektet lokalt.

4.1 Udvælgelse af deltagere til kompetenceudviklingsforløb

Det første hold på kompetenceudviklingsforløbet startede i februar 2018 med 36 deltagere fra de tre involverede centre. For at nå det forventede antal deltagere på 80 medarbejdere og ledere, der i projektperioden gennemfører kompetenceudviklingsforløb i Åben Dialog, blev der optaget 42 deltagere på hold 2.

Rekrutteringen af deltagere fra udfører-området til projekt Livsmester er foretaget ud fra to forskellige modeller, med udgangspunkt i centrenes forskellige tilbudstyper og dermed forskelle i arbejdstilrettelæggelse og vagtplaner for medarbejderne. I det tidligere borgercenter Midtby valgte ledelsen, at alle medarbejdere fra én afdeling skulle uddannes i Åben Dialog, mens ledelsen i det andet udfører-center, borgercenter Vest valgte at rekruttere 1-3 medarbejdere fra syv forskellige tilbud.

Hovedparten af det tidligere Borgercenter Midtbys tilbud er dagforanstaltninger under Lov om Social Service §85, bostøtte i eget hjem, mens tilbuddene i Borgercenter Vest primært er døgn- og plejetilbud, samt aktivitetstilbud under Lov om Social Service § 103, 105, 107 og 108.

Fra myndighedsområdet blev der til første hold udvalgt tre deltagere og på hold to fem deltagere til den etårige uddannelse. Evalueringen peger på, at myndighedsområdet burde have været repræsenteret med flere deltagere i kompetenceudviklingen, idet rådgiverne har en vigtig rolle i handleplansprocessen. Det fremgår af interview med medarbejdere fra begge områder. Fra udfører-området oplever medarbejdere, at netværksmøder i højere grad lykkes, når rådgiver har kendskab til Åben Dialog, og fra begge sider fremhæves, at tid, grundet rådgivernes arbejdspress, har været en udfordring i forhold til planlægning og gennemførelse af handleplans- møder som netværksmøder.

4.2 Aktionslæring og læringsgrupper

Aktionslæring spiller en væsentlig rolle i kompetenceudvikling i Åben Dialog. Deltagerne skiftede mellem at arbejde med Åben Dialog i praksis og erfaringsudveksling og refleksioner i læringsgrupper. Læringsgrupperne blev sammensat af medarbejdere og afdelingsledere på tværs af centrene. De blev faciliteret af tre erfarne sparringspartnere og supervisorer i Åben Dialog. Gennem dialoger, reflekterende processer og træningsøvelser i gruppen, er deltagerne blevet understøttet og udfordret i deres faglige og organisatoriske udvikling af praksis. Deltagerne mødtes i læringsgrupperne tre timer ti gange i løbet af et år. Formålet med læringsgrupperne var at skabe et rum for praksisnær læring gennem faglig sparring og supervision på den praksis, der skal udvikles og udfoldes i handleplanssamarbejdet med borgere med handicap. Endvidere var det forventet at sammensætningen af grupperne kunne inspirere og udvikle praksis på tværs af erfaringer, positioner og organisatoriske rammer i Voksenhandicap.

" Som myndighedsrådgiver ser jeg sjældent borger. I læringsgruppen mødes vi på tværs, vi lærer om hinanden som fagpersoner, og jeg har fået en anden indsigt og forståelse ved at høre om hverdagen i driften." (Rådgiver, Rådgivning og Visitation)

Læringsgrupperne er en væsentlig del af aktionslæringsforløbet mod mestring af Åben Dialog tilgangen i handleplansarbejdet. Læringsgrupperne har således dannet ramme for deltagerne til at udveksle erfaringer,

få sparring og øve sig konkret i at gennemføre Åben Dialogsamtaler. Medarbejdere oplever generelt, at læringsgrupperne har styrket dem i deres forståelse for og praktiske udøvelse af Åben Dialog.

4.3 Gennemførelse af kompetenceudviklingsforløb

Kompetenceudviklingsforløbet i Åben Dialog er afsluttet med en læringsdialog i læringsgrupperne, hvor hver deltager skulle demonstrere og reflektere over egen læreproces og mestringskompetencer. Demonstrationen skulle her tage afsæt i deltagernes dokumentation af egen praksis på vej mod et (mere) dialogisk, reflekterende og netværksorienteret samspil i og omkring den fælles handleplan. Kravet var at deltagerne skulle demonstrere deres forståelse og færdigheder i Åben Dialog tilgangen i praksis, samt reflektere over processen og positionen gennem for eksempel en udvalgt video, andet visuelt materiale eller live-samtale omkring handleplansprocessen.

Kravet for et gennemført læringsforløb i Åben Dialog var minimum 80 % fremmøde til seminardagene, 80 % fremmøde i læringsgrupperne, samt gennemførelse af den afsluttende læringsdialog.

Tabel 2 viser en oversigt over gennemførelsen af kompetenceudvikling. Den viser, at lidt over halvdelen af deltagere, der startede på uddannelsen, har gennemført læringsforløbet i Åben Dialogtilgang.

Tabel 2: 1-årig og 2-årig kompetenceudvikling i Åben Dialog

1-årig uddannelse	Læringsforløb gennemførelse²³	45 medarbejdere/ledere har gennemført ud af 71 mulige
	Ikke opfyldte krav til gennemførelse	26 medarbejdere/ledere har ikke gennemført læringsforløb (særligt grundet fravær i læringsgruppeforløb hold 2)
	Frafald og årsager	7 af 78 deltagere faldet fra undervejs grundet ansættelsesophør, sygdommelding mm
2-årig uddannelse	Læringsforløb gennemførelse	4 af 7 medarbejdere og ledere
	Frafald	3 er faldet fra undervejs – én leder skiftede fra den etårige til den toårige uddannelse men er stoppet

Der har undervejs, og især på hold 2 i den 1-årige Åben Dialog uddannelse, været udfordringer med at fastholde deltagerne i læringsgruppeforløbet. Det betyder, at et relativt højt antal af projektdeltagerne ikke har gennemført det samlede kompetenceudviklingsforløb i Åben Dialog.

Medarbejderne forklarer det ustabile fremmøde i læringsgruppen med, at det blandt andet har været en udfordring at prioritere tid og ressourcer, og at de har haft forskellige forventninger til læringsgruppens indhold og form.

²³ Læringsforløbet er gennemført ved min. 80 % deltagelse i seminarer, læringsgruppe og læringsdialog

Udfordringerne har løbende været drøftet på styregruppemøderne, og der er gjort forskellige tiltag i forhold til øget ledelsesmæssig opmærksomhed på forventninger til og krav om medarbejdernes deltagelse på seminarer og fremmøde i læringsgrupperne.

I projektet Livsmesters oprindelige intention lå at skabe rammer for lokale læringsorienterede dialoger om udforskningen og udviklingen af samtaler i og omkring den fælles handleplan – på vej mod en (mere) dialogisk, reflekterende og netværksorienteret tilgang i praksis. På baggrund af ovenstående samt udfordringer i forbindelse med arbejdstilrettelæggelsen i corona-situationen blev det besluttet, at deltagerne på tværs af hold 1 og 2 skulle tilbydes virtuelle supervisors-læringsforløb med de erfarne supervisorer. Disse blev afholdt med henblik på at understøtte den fortsatte implementering og forankring af Åben Dialog lokalt.

4.3.1. Opsummerende om kompetenceudvikling

Evalueringen viser, at udfordringerne med at fastholde deltagerne i læringsforløbet, herunder deltagelse på seminarer og fremmøde i læringsgrupper betyder, at projektet ikke er lykket med at sikre et kompetenceløft i en faglig og læringsmæssig kvalitet som forventet, hvad angår godt en tredjedel af deltagerne på det etårige forløb.

Det betyder samtidig, at der ligger en stor opgave for de i alt 50 medarbejdere og ledere, der har gennemført uddannelsen på hhv. det etårige og toårige forløb tilfredsstillende. En opgave i forhold til den forventede spredning og implementering af Åben Dialog mindset og dialogisk netværksskabende tilgang, som skal sikre, at borgere og deres netværk indenfor voksenhandicapområdet i højere grad bliver inddraget i deres eget handleplansforløb, og dermed styrke borgerens mestringskompetencer.

4.4 Deltagernes praksisudforskning af Åben Dialog

I forbindelse med udviklingen af mestringskompetencer i Åben Dialog skulle medarbejdere og ledere, der deltog i kompetenceudviklingsforløbet i praksis udforske Åben Dialog tilgangen gennem handleplanssamtaler med borgere. Medborger-guider, Livsmestermidler samt visuelle dialogredskaber skulle ligeledes indgå som muligheder i borgerens handleplansforløb.

Rammen for praksisudforskningen var beskrevet således:

Alle deltagere gennemfører mindst ét forløb af handleplanssamtaler med en borger. Et forløb defineres som mindst to samtaler/møder med borger, hvoraf der på mindst et af møderne deltager både borger, myndighedsrådgiver, udfører, samt øvrigt professionelt og privat netværk efter relevans og borgers ønske

- *Selve handleplansmødet kan foregå ved 17,5 års møde, ved indskrivning, opfølgning og udskrivning*
- *Der skal på møderne arbejdes med markørerne dialog, refleksion og netværksorientering til fælles læring*
- *De visuelle dialogredskaber, der er udviklet til handleplansprocessen i Voksenhandicap, anvendes, hvor det giver mening*
- *Det skal overvejes at tilbyde en medborger-guide enten før, under eller efter mødet*
- *Det skal overvejes, om Livsmestermidler har relevans ift. borgerens håb og drømme*

Der blev udarbejdet en vejledning til brug for praksisudforskningen²⁴. For at kunne følge udviklingen i praksisudforskningen skulle medarbejderne registrere de enkelte møder samt deltagelse på møderne i et

²⁴ Se bilag 5a og bilag 5 b.

særligt registreringsskema i CSC. De skulle ligeledes registrere, hvorvidt borgere var blevet tilbudt medborgerguider og/eller tildelt Livsmestermidler.

Samtalerne skulle planlægges og afvikles i et tæt samspil med en udvalgt borger, det private netværk og professionelle samarbejdspartnere - på tværs af udfører- og myndighedsområdet.

Myndighed skulle deltage ved minimum én handleplanssamtale, men det var ikke et krav, at Myndighed nødvendigvis skulle være tovholder på samtalen.

Det blev aftalt med styregruppen (juni 2019), at det var centrene, der sikrer rammer og rum for lokal understøttelse, herunder 'livliner'. Disse er særlige nøglemedarbejdere, der kan tilbyde praksisnær sparring, ledelsesmæssig understøttelse samt lokale læringsdialoger som opfølgning på gennemførelse af de i alt tre samtaler, der ligger indenfor rammen af praksisudforskningen.

4.5 Gennemførelse af praksisudforskning af Åben Dialog

Ved projektafslutning har i alt 52 medarbejdere og ledere registreret et påbegyndt eller gennemført handleplansforløb med borger. Det svarer til i alt 70 % af de medarbejdere og ledere, der har deltaget i kompetenceudvikling, har afprøvet Åben Dialog i praksis på handleplansforløb med borger. Evalueringen viser at en større andel af medarbejdere og ledere har afprøvet Åben Dialogtilgang i andre typer samtaler, f.eks. en-til-en samtale med borger, i forhold til pårørende samtaler, på personalemøder mm.

Tabel 3. Registrering af handleplanssamtaler med Åben Dialog

Praksisudforskning	Registrerede samtaler (se note)	Borgernes tilknytning
52 medarbejdere/ledere har påbegyndt eller gennemført de tre handleplanssamtaler	Samtale 1: 59 borgere Samtale 2: 43 borgere Samtale 3: 31 borgere Samtale 4: 7 borgere	Borgercenter Midt: 21 Borgercenter Vest: 25 Rådgivning og visitationscenter: 4 Ikke registreret: 13

Note: Der har undervejs i projektet været udfordringer med at registrere korrekt. Der er således for enkelte borgere udfyldt to forskellige registreringer for hhv. 1 samtale og 3. og 4. samtale. Det skal ses i sammenhæng med at antallet af registreringer for afprøvningsgang 1 ikke svarer til antallet af unikke borgere, der er registreret med Åben Dialog handleplanssamtale.

Når der i registreringerne optræder relativt få gennemførte samtaleforløb vedrørende borgeres handleplan, skyldes det ifølge data fra fokusgruppeinterview, seminardage og fællesmøder, flere forskellige forhold:

- Medarbejdere føler sig usikre i forhold til at anvende Åben Dialog-tilgangen
- Medarbejdere udtrykker skepsis ift. anvendelse af Åben Dialog tilgangen i handleplansarbejdet med borgere med omfattende kognitive vanskeligheder og manglende sprog
- Medarbejdere efterspørger tid og ressourcer til at organisere og gennemføre netværksmøder
- Medarbejdere efterspørger ledelsesmæssig opbakning og prioritering af tid og ressourcer til planlægning og gennemførelse af netværksmøder
- Medarbejdere giver udtryk for, at de er bekymrede for borgeren, hvis det ikke lykkedes
- Corona situationen siden foråret 2020 har sat nogle begrænsninger i forhold til afholdelse af netværksmøder og møder med borger og pårørende

Medarbejdernes usikkerhed i forhold til at afholde Åben Dialog samtaler bør ses i sammenhæng med det manglende fremmøde i læringsgrupperne, hvis formål netop var at træne og udvikle deltagernes færdigheder i afholdelse af Åben Dialogsamtaler.

I forhold til den ledelsesmæssige opbakning og prioritering af tid og ressourcer til Åben Dialogsamtaler har det været et tilbagevendende tema i hele projektforsløbet. Det har været drøftet flere gange i styregruppen, som besluttede at igangsætte tiltag med livliner/ressourcepersoner, der kan hjælpe med planlægning og afholdelse af netværksmøder.

Evalueringen viser, at medarbejdere og afdelingsledere har øvet sig på anvendelsen af Åben Dialog tilgangen i en række forskellige andre sammenhænge end netværksmøder, herunder på team- og personalemøder og i forbindelse med MUS, samt i en-til-en samtaler med borgere.

Det fremgår af erfaringsopsamlinger og interview med medarbejdere, at der i de registrerede handleplanssamtaler med borger ofte deltager flere medarbejdere med kompetenceudvikling i Åben Dialog. Men i forbindelse med procedure omkring projektets praksisudforskning, vil kun én medarbejder stå på registrering. Evalueringen viser, at sammen med andre typer af samtaler som nævnt ovenfor, har de fleste af deltagerne opnået forskellige praksis-erfaringer med Åben Dialog.

5. Medarbejdernes erfaringer med Åben Dialog

I dette afsnit præsenteres erfaringerne med Åben Dialog i de tre centre fra et medarbejderperspektiv.

I det første statusnotat fra marts 2019 viste data fra fokusgruppeinterview med medarbejdere og ledere fra de tre involverede centre, at Åben Dialog og elementer af tilgangen i forskellig grad blev afprøvet og anvendt i forhold til borgere. Der kunne konstateres en interesse for Åben Dialog i Voksenhandicap blandt medarbejdere, men stadig begrænsede erfaringer med praksisudforskning af Åben Dialog i handleplansarbejdet.

I det andet statusnotat fra januar 2020 viste erfaringsopsamlingen, at udover de påbegyndte og gennemførte obligatoriske afprøvnings af Åben Dialog på handleplansforløb, var der en stigende interesse og opbakning til at anvende Åben Dialog tilgang eller elementer heraf blandt medarbejdere. Ved opstart af kompetenceudvikling for hold 2, blev deltagerne præsenteret for nogle af de gode erfaringer, som deltagere på hold 1 havde gjort. Flere af deltagerne har givet udtryk for, at det medvirkede til at mindske graden af usikkerhed, frustrationer og modstand i forhold til Åben Dialog, som for mange i starten virkede *"fluffy og svært at få hold på."*²⁵

5.1 Åben Dialog i to forskellige målgrupper

I projekt Livsmester blev der sammen med myndighedscentret udvalgt to udfører-centre med forskellige borgergrupper til afprøvning af Åben Dialogtilgang. De to centre har målrettet deres tilbud til borgere med hhv. autisme spektrum forstyrrelser og borgere med udviklingshæmning.

Resultaterne i de første midtvejsevalueringer pegede på, at medarbejdere finder Åben Dialog mere anvendelig i forhold til borgere med autisme, mens det er vanskeligere at gennemføre netværksbaserede dialogiske samtaler med borgere med udviklingshæmning.

Her ved afslutningen af projektet viser resultaterne fra interviews, at det måske i mindre grad handler om målgruppen, men om de arbejdsvilkår, medarbejderne har.

²⁵ Det bliver sagt af flere gange af medarbejdere fra begge hold under fokusgruppeinterview og i afsluttende læringsdialoger.

Flere medarbejdere på bosteder for borgere med udviklingshæmning har gode erfaringer med at anvende Åben Dialog for eksempel i forbindelse med konfliktløsning.

Som tidligere nævnt var autisme-området under det tidligere borgercenter Midtby repræsenteret i projektet med alle medarbejdere fra en afdeling, mens området for udviklingshæmning var repræsenteret med få medarbejdere fra hver enhed. De har derfor ikke haft nære kolleger til at sparre med eller deltage i samtaler og netværksmøder med borgere.

Da netværkssamtaler kræver, at man kan mobilisere flere personer og kolleger på én gang, spiller arbejdsvilkår og fleksibilitet en rolle. Mens medarbejdere på bostederne har større mulighed for at trække på kolleger, er det vanskeligere for medarbejdere, der yder bostøtte til borger i eget hjem at mobilisere kolleger til et møde. Bostøttemedarbejderne må ofte aflyse aftaler med egne borgere for at deltage i andres møder.

Medarbejdere gav i den sidste midtvejsstatus udtryk for, at der mangler konkrete redskaber i forhold til at anvende mødeformen i Åben Dialog på handleplansmøder med borgere med omfattende kognitive og sproglige funktionsnedsættelser. Hvad angår de konkrete afprøvninger vurderes det at have en betydning, at de visuelle redskaber ikke var klar til anvendelse ved opstarten af hold 1.

Data fra den sidste del af projektet peger på, at de visuelle redskaber i øget grad bliver anvendt i forhold til borgersamtaler også på området for udviklingshæmning. Og tilbagemeldingerne viser, at de med succes anvendes i blandt andet forberedelsessamtaler til handleplansmøder.

I de følgende afsnit vil medarbejderes erfaringer med Åben Dialog beskrives med udgangspunkt i de tre centre. Først erfaringer fra medarbejdere i SORAS Borgercenter Midtby (afsnit 5.2), dernæst erfaringer fra Borgercenter Vest (afsnit 5.3), og endelig erfaringer fra myndighedsområdet (afsnit 5.4). Afslutningsvist foretages en opsamling af erfaringerne på tværs af centrene (afsnit 5.5)

5.2 Erfaringer fra SORAS – tilbud til borgere med autismspektrumsforstyrrelse

Som tidligere beskrevet valgte man i det tidligere Borgercenter Midtby at give alle medarbejdere og leder i én afdeling, SORAS, kompetenceudvikling i Åben Dialog. SORAS Kollegiet og SORAS bostøtte er et tilbud til unge med autismspektrum-forstyrrelse, der har brug for støtte til at lære at bo i egen bolig.

I SORAS har Åben Dialog tilgangen vundet indpas i flere forskellige sammenhænge. Medarbejdere og leder gik hurtigt i gang med at afprøve og træne Åben Dialog ikke kun i handleplanssamtaler med borgere, men også i andre samtaler med borgere og pårørende, ”i de små samtaler med borgeren” (en-til-en samtaler), på personalemøder og i gruppeforløb for unge.

Medarbejderne fra første hold i kompetenceudviklingsforløbet i Åben Dialog fortæller, at de i starten var ret frustrerede i forhold til at kunne anvende Åben Dialogtilgang for borgere med autisme:

”Vi kunne ikke finde ud af, hvad vi skulle bruge det til, og vi kunne ikke se det i forbindelse med autister. Ingen dagsorden, det duer bare ikke.” (medarbejder SORAS)

I erkendelse af at det var en ”skal-opgave”, besluttede nogle af medarbejderne sig for at gå i gang med en oversættelsesproces. De drøftede og tilpassede Åben Dialog til deres målgruppe af borgere og deres praksis. Der blev udarbejdet et materiale med vejledning og skabeloner for de enkelte processer i forberedelse af handleplansforløb og netværksmøder. Dette udviklingsarbejde foregik samtidig med, at der på foranledning af afdelingsleder blev lavet øvebaner for Åben Dialog på personalemøder og teammøder. Medarbejderne vurderer, at begge disse initiativer har spillet en væsentlig rolle i implementeringen af Åben Dialog tilgangen

i SORAS. De peger ligeledes på, at det har gjort det nemmere for de kolleger fra afdelingen, som startede på hold 2, da de allerede var introduceret til Åben Dialog i praksis.

Medarbejdere har med succes afprøvet Åben Dialog tilgangen i gruppeforløb for unge borgere. Det er de unge, der bestemmer de emner, der snakkes om fra gang til gang:

”.. i går snakkede vi drømme – de unge finder en utrolig ro i, at de sidder og snakker, og at de ikke bliver afbrudt, at de ved, hvor de skal kigge hen, at de ved, at positionerne er meget tydelige. Det er et værdifuldt værktøj i vores borgergrupper.” (Medarbejder i SORAS kollegiet).

De gode erfaringer med Åben Dialog har også ført til, at det efter ønske fra borgerne på SORAS kollegiet nu er implementeret som et fast tilbud og med god opbakning fra de unge. I forbindelse med corona-situationen har gruppeforløbet ikke kunnet gennemføres med fysiske møder. Medarbejdere har taget initiativ til i 2021 at afprøve gruppeforløb virtuelt. Der er endnu ikke indhentet erfaringer hermed.

5.3 Erfaringer fra området for udviklingshæmning – Borgercenter Vest

I Borgercenter Vest blev der udvalgt en til tre medarbejdere fra hvert af syv forskellige tilbud til kompetenceudviklingsforløb i Åben Dialog. Tanken var, at de medarbejdere, der fik kompetenceudvikling kunne bringe læring med tilbage til tilbuddene og inspirere kolleger til større inddragelse af borgere i handleplanssamtaler.

Det viste sig at være en vanskelig og udfordrende opgave. Mange medarbejdere oplevede nemlig, at det at omsætte Åben Dialog til praksis, i forhold til borgere med kognitive udfordringer og særligt komplekse funktionsnedsættelser (fx manglende sprog) var svært. Udfordringerne her var dels manglede kollegial og ledelsesmæssigt kendskab til Åben Dialog og opbakning til afprøvning i praksis.

En medarbejder fortæller, at det for hende har været en udfordrende og besværlig proces både i forhold til at tilegne sig Åben Dialog men også pga omorganisering, som betød, at hun mistede sine tidligere kolleger. Men gode oplevelser med Åben Dialogsamtaler med borgere har ændret hendes syn på tilgangen.

”Det var vanskeligt i starten, fordi jeg blev pålagt en uddannelse... og jeg havde nogle dårlige oplevelser med samtaler - men jeg oplever, at jeg har bevæget mig. En kollega har hevet mig ind som reflektant i nogle møder, og det har været gode oplevelser. Nu er jeg ved at være godt tændt på denne type samtaler! Jo mere praksis jeg får, jo mere sikker, bliver jeg på Åben Dialog.” (Medarbejder, bostøtte udviklingshæmmede, JUS)

En anden medarbejder fortæller:

”Ved opstart kom nogle af os lidt skævt ind i det – vi følte os pressede. Ingen havde set lyset! Men efter jeg prøvede det (Åben Dialogsamtale med borger) har jeg ændret opfattelse! Og så gav det, der skete på seminarerne faktisk mening efterfølgende.”
(Medarbejder, bostøtte udviklingshæmmede, JUS)

Medarbejderen oplever endvidere, at omorganiseringen har været en fordel, da bostøtten for udviklingshæmmede nu er placeret i en organisation med flere års erfaring med Åben Dialog indenfor socialpsykiatri, og at arbejdet med Åben Dialog har ledelsesmæssig prioritering.

Betydningen af kollegial og ledelsesmæssig opbakning i forhold til at øve sig i og arbejde med Åben Dialog tilgangen forklarer en anden medarbejder således:

"... det har hjulpet at have en leder, som brænder for det, som giver plads og rum og som siger, at det skal vi bare, og så må I bruge de timer, I har brug for at bruge på det.... så vi kan bare se meningen i det og kan mærke begejstringen." (Medarbejder, hold 2, Borgercenter Vest)

"Og så har jeg også en nærmeste kollega, som bare kaster sig ud i det, som ikke går på uddannelse, men som bare sidder og ser videoer om det og udlærer sig selv. Det er mit held, for så skal jeg ikke præstere alene, så gør vi det sammen. Det er afgørende, at man har nogle tæt på sig, som er med på at ville det." (Medarbejder, hold 2, Borgercenter Vest)

Erfaringer viser også, at elementer af Åben Dialog kan være værdifulde overfor borgere med begrænset eller intet sprog. Eksempelvis fortæller en medarbejder, der er tilknyttet dagtilbud for borgere med autismespektrum-forstyrrelse og udviklingshæmning, at især elementer som det at lytte mere, holde pauser og at gentage, det der bliver sagt, virker godt for denne målgruppe.

"Vi har ikke helt knækket koden til at få det udbredt til alle – men at lytte mere. Og det at få gentaget – er så simpelt og banalt, men det gør noget helt andet ved borgerne her at høre det, man har sagt, blive gentaget, og at man er blevet hørt og forstået – det er noget af det vigtige fra uddannelsen, som jeg tager med mig" (Medarbejder, Borgercenter Vest).

Medarbejderen fortæller endvidere, at kompetenceudviklingen i Åben Dialog har givet ham brugbare redskaber i forhold til at styrke borgeres mestring og selvbestemmelse ift. sprogtræning med borgere med passivt sprog. Hvor medarbejderen tidligere udpegede ting, som borgeren skulle sætte ord på, afventer han nu, at borger selv udpeger de ting, der ønskes sat ord på. Medarbejderen oplever, at det giver borger en ro.

"Sætninger bliver sagt ofte, og her gik jeg tidligere ind og svarede. Nu begynder vi at gentage sætningen i stedet for. Tit er det ikke svaret, der er interessant for borger – så der kan jeg virkelig mærke, at det betyder noget, at det giver noget ro. Lige der synes jeg, man kan bruge noget fra Åben Dialog også til borgere med passivt sprog." (Medarbejder, Borgercenter Vest).

Flere medarbejdere påpeger, at elementer fra Åben Dialog tilgangen både i samtaler om handleplanen, hvor det private netværk deltager, samt i den daglige sprog- og samtaletræning, er meget anvendelig og har en virkningsfuld effekt i forhold til at få borgeren inddraget mere.

Endvidere er der gode erfaringer med at bruge elementer af Åben Dialogtilgang til konfliktløsning mellem borgere med kognitive funktionsnedsættelser.

I projektets anden fase blev det besluttet at praksisudforskning og afprøvningsforløb skulle understøttes af medarbejder fra Fællesfunktionen. Understøttelsen var dels at koordinere fælles informations- og sparringsmøder for medarbejdere i Vest, og dels har kunnet bidrage med hjælp til etablering af og deltagelse i netværkssamtaler med Åben Dialog i handleplansmøder med borgere. Dette tiltag har bidraget positivt til, at medarbejdere især fra tilbud med få deltagere i kompetenceudviklingen, er lykkedes med at planlægge og gennemføre netværksmøder og borgersamtaler.

5.4 Erfaringer fra Myndighedsområdet med Åben Dialog

På myndighedsområdet var medarbejderne udfordrede af den nye organisering, idet rådgiverne, der har været på kompetenceudviklingsforløb hhv. på hold 1 og 2, blev fordelt på to driftsområder og placeret på to forskellige lokaliteter. Den ene halvdel af rådgiverne er nu i det driftsområde, hvor borgere over 30 år er i målgruppen. Det betyder dels, at det for medarbejderne her har været vanskeligere at gennemføre

praksisudforskningen, dels at erfaringsudveksling, videndeling og understøttelse af praksisudforskning af Åben Dialog mellem myndighedsrådgiverne på de to hold er blevet vanskeligere at praktisere.

Flere af medarbejderne giver udtryk for udfordringer med anvendelsen og implementeringen af Åben Dialogtilgang på myndighedsområdet. De påpeger dels manglende tid og ressourcer og dels de få møder med borgere, som en barriere i forhold til at få øvet tilgangen:

"Jeg tror, tilgangen vil blive brugt mere af udfører i den daglige drift, det giver mening i en-til-en samtaler hver uge. Jeg har svært ved at se, at vi får brugt det i bred grad. Jeg tror ikke, det bliver den gængse metode her." (Medarbejder, Rådgivning og Visitation)

En anden rådgiver udtrykker det således:

"Vi har forskellige vilkår på udfører- og myndighedsområdet. Vi kommer ikke så tæt på borgeren, vi skifter ofte borgere og vi ser dem kun én gang årligt, så det er svært at få ÅD ind under huden. Jeg synes også, at det er for flyvsk i møder, hvor der er brug for konkrete oplysninger." (Medarbejder Rådgivning og Visitation)

En af rådgiverne giver med udgangspunkt i sine erfaringer udtryk for, at Åben Dialogtilgang ikke egner sig til alle borgere.

"Hvis borger er for dårligt begavet, synes jeg ikke, det fungerer. Det skal give mening for dem. For nogle af de udviklingshæmmede er det svært, for autister er det rart, at det er en styret form." (Medarbejder Rådgivning og Visitation)

Fra et ledelsesperspektiv lyder således, at det er vigtigt at kende tilgangen for at kunne sætte sig ind i medarbejdernes udfordringer og støtte dem i arbejdet med at tilegne sig og bruge Åben Dialog.

Som leder er det vigtigt at forstå det krydspres, som medarbejderne oplever, i kombinationen mellem deres daglige opgaver og gennemførelse af Åben Dialogsamtaler med borger. I den relation beskriver en leder:

"Min opgave er at bane vejen for at løse medarbejdernes udfordringer og sikre, at Åben Dialogtilgang bliver modelleret ind i vores praksis fremadrettet. Det handler om ikke at lade sig begrænse af krav men være åben for og se muligheder for at anvende det." (Leder Rådgivning og Visitation).

Og i forhold til handleplansforløb med Åben Dialog udtaler leder sig således

"..., jeg hører folk sige, at det er svært at få koblet ned i den handleplan. Som redskab synes jeg, det er fantastisk, og det er det, vi skal udvikle på sammen med udfører. Og så skal samtaler ikke bare være samtaler, det skal føre til noget." (Leder Rådgivning og Visitation)

Fremadrettet peger lederen på, at når medarbejderne ikke længere er bundet af projektets krav og begrænsninger, skal det i højere grad bringes i spil og bredes ud til andre målgrupper. Hun ser derfor gerne et samarbejde med medarbejdere i socialpsykiatrien, som hun gerne vil invitere ind i netværksmøder.

5.5 Opsamling af erfaringer fra de tre områder

Medarbejdere i alle tre centre har italesat udfordringer i form af tid, opmærksomhed og ressourcer i brugen af Åben Dialog. Herunder oplever de fordele og ulemper ved at være mange medarbejdere contra få medarbejdere fra én afdeling på kompetenceudviklingsforløb sammen.

På tværs af tilbud, peges der på, at manglende ledelsesmæssig understøttelse er en væsentlig udfordring i implementeringen af Åben Dialog, i de tilbud hvor kun enkelte medarbejdere har været på kompetenceudvikling. Evalueringen viser, at det er en fordel i implementeringen at være mange medarbejdere som samtidig har fået kompetenceudvikling og uddannelse i Åben Dialog. Det skyldes, at det er nemmere at få startet implementeringsaktiviteter op på disse tilbud. Et tydeligt eksempel på dette er, SORAS. Her blev der hurtigt igangsat forskellige aktiviteter (øvebaner og træning) af medarbejdere på team- og personalemøder, i samtaler med borgere og i gruppeforløb med unge.

I Borgercenter Vest var aktiviteter i forhold til at træne og afprøve Åben Dialog blandt medarbejderne og i tilbuddene koncentreret omkring to nøglepersoner, en medarbejder og en afdelingsleder, som har gennemført hhv. det etårige forløb og den og toårige uddannelse i Åben Dialog. Begge er med i ressourcegruppen, og medarbejderen er desuden involveret i uddannelsen af Medborgerguider. Afdelingsleder har afprøvet tilgangen i MUS og i borgersamtaler, hvor medarbejdere er blevet inddraget som reflekterende team. Medarbejderen, som er konsulent i Fællesfunktionen inddrages i borgersamtaler, og afholder fællesmøder for alle deltagere fra Borgercenter Vest på kompetenceudviklingsforløbet. Formålet med fællesmøderne er at inspirere til og understøtte praksisudforskningen af Åben Dialog tilgangen i handleplansarbejdet lokalt i de seks tilbud.

En anden ting, der har fyldt meget for medarbejderne, og mere end man lige umiddelbart havde troet, er dokumentation af projektets aktiviteter, herunder registreringer i CSC. Selvom medarbejderne har udtrykt kritik af registreringskravet, har optællingerne og registreringerne af Åben Dialog-netværksmøder i projektet også motiveret. Det vurderes, at registrering af alle typer erfaringer med Åben Dialogtilgang for eksempel på personalemøder, i MUS-samtaler, gruppesamtaler og borgersamtaler muligvis kunne have styrket afprøvningen²⁶.

6. Borgererfaringer med Åben Dialog og handleplansmøder

I dette afsnit præsenteres effekten for borgerne af medarbejderes deltagelse i projektet og brugen af Åben Dialogtilgang i handleplanssamtaler. I vurderingen af effekten er der blevet taget udgangspunkt i kvantitative data i form af medarbejdernes registreringer i CSC. Disse resultater, vil efterfølgende i afsnit 7, suppleres med kvalitative data fra interviews med borgere, pårørende og medarbejdere.

6.1 Borgernes handleplaner og effektvurderinger

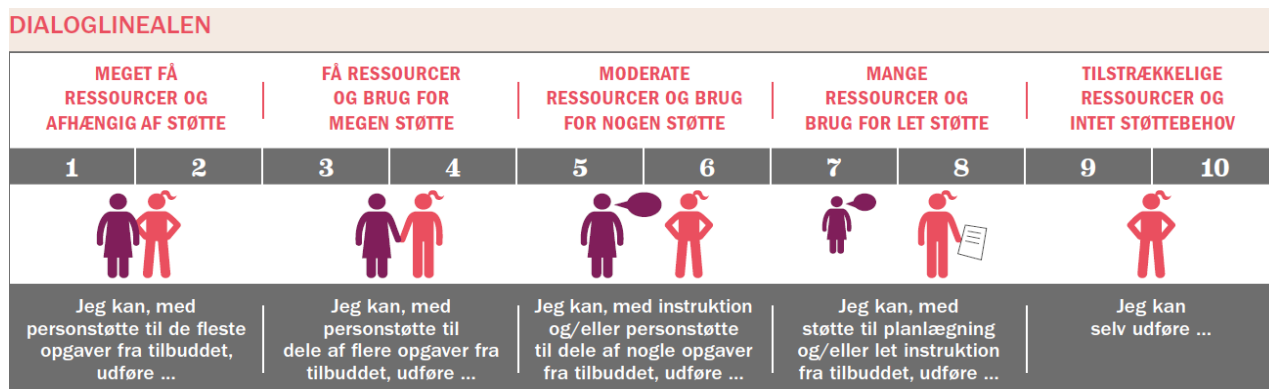
Effektvurderinger er et dialogredskab, der bruges i Aarhus kommune til at sætte fokus på borgernes ressourcer og mestring af eget liv. Med effektvurderingsredskabet sætter borger og medarbejder sammen mål for borgerens udvikling, og de vurderer sammen, om målene nås. Effektvurderingen består af 6 livstemaer, som borgerne i samarbejde med fagpersonale kan have fokus på. For hvert livstema benyttes dialoglinealen (se figur 3 nedenfor), som er en skala fra 1-10 til at opgøre, hvor mange ressourcer borgeren har indenfor det givne livstema.

²⁶ Jf. DFACTUM notat 2019:10

En værdi på 1 er et udtryk for at borgeren har brug for meget hjælp og har få ressourcer, mens en værdi på 10 er et udtryk for at borgeren ikke har brug for hjælp og har mange ressourcer.

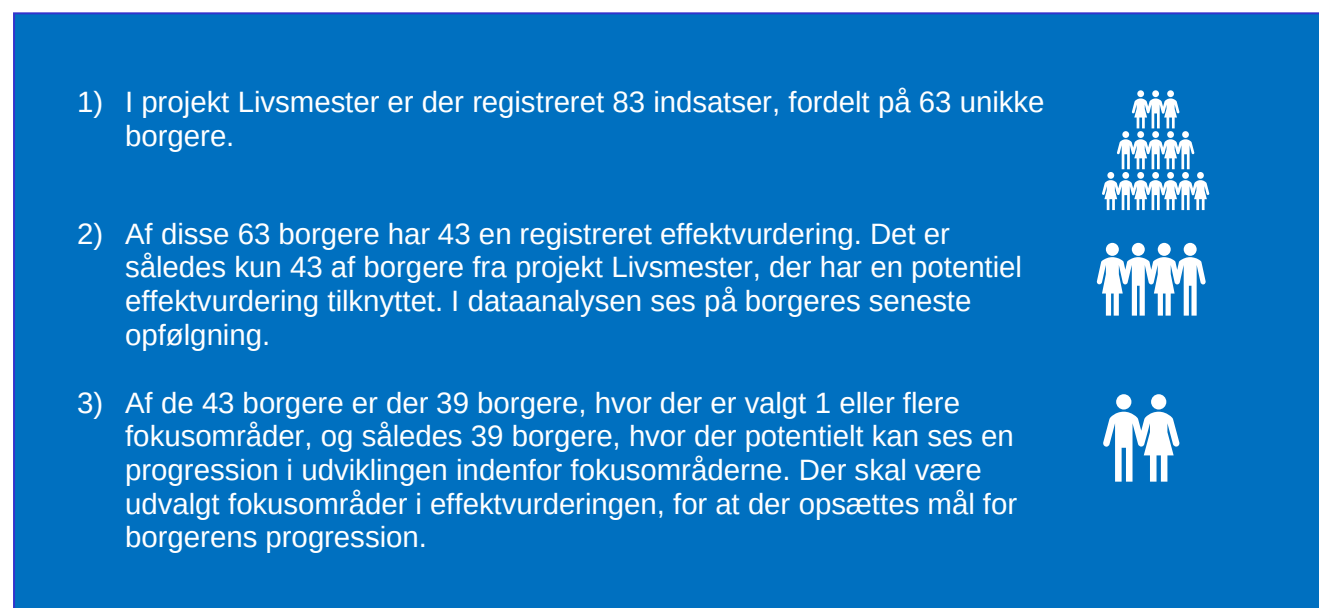
Borgeren og medarbejderen udvælger i samarbejde de livstemaer, som borgeren har brug for støtte til, og disse udvalgte livstemaer kaldes for fokusområder. For fokusområderne opsættes der et mål i tekst om, hvad borger skal opnå frem mod næste planlagte opfølgning, og dette mål oversættes også til et tal på skalaen fra 1-10 for, hvor mange ressourcer borger forventes at have, hvis borgeren når målet. Fokus er på borgernes progression mellem to opfølgingsmøder, snarere end hvor borgeren præcist er placeret på skalaen.

Figur 3: Dialoglinealen



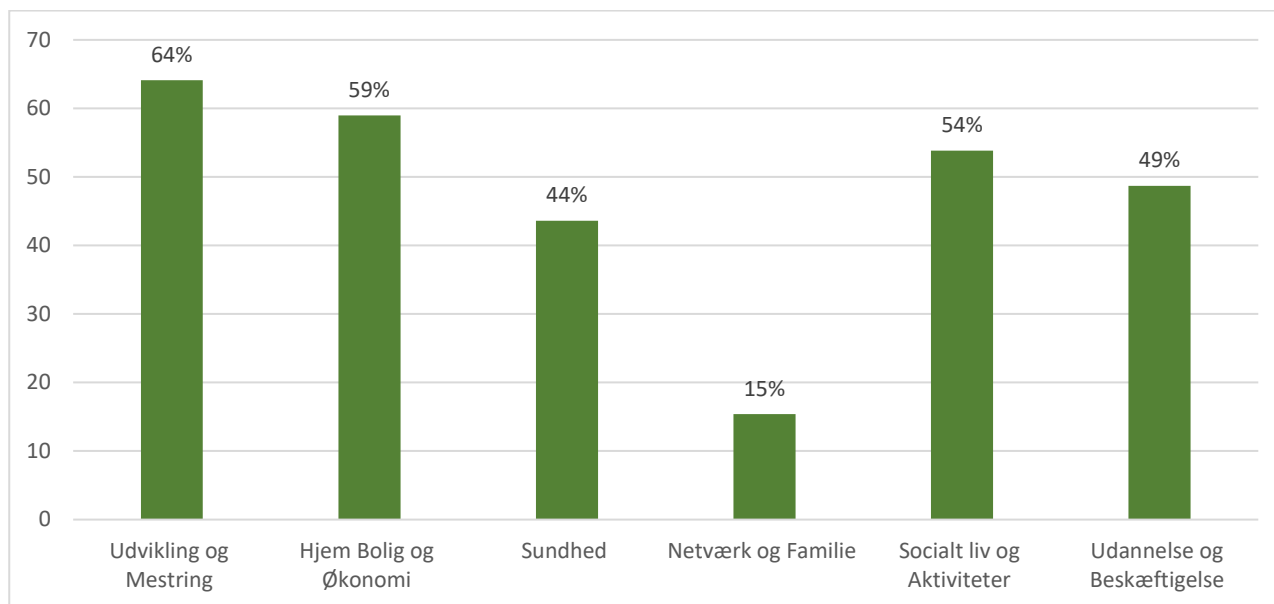
I projekt Livsmester er effektvurderingsredskabet blevet benyttet i et vist omfang, og kan derfor være med til belyse, om borgerne har oplevet øget fremgang som følge af deres deltagelse i projektet. Dog er implementeringen af effektvurderingsredskabet ikke fuldendt, og dermed er der flere borgere, som ikke har udfyldte effektvurderinger knyttet til deres indsatser. Derfor er datagrundlaget, for at klarlægge effekten af projekt Livsmester ud fra effektvurderingerne, begrænset.

6.1.1 Resultater fra effektvurderinger



I Figur 1 nedenfor ses resultater af stor en procentdel af de 39 borgere, som har valgt et givent livstema som fokusområde.

Figur 1 – Procentmæssig fordeling af valgte fokusområder.



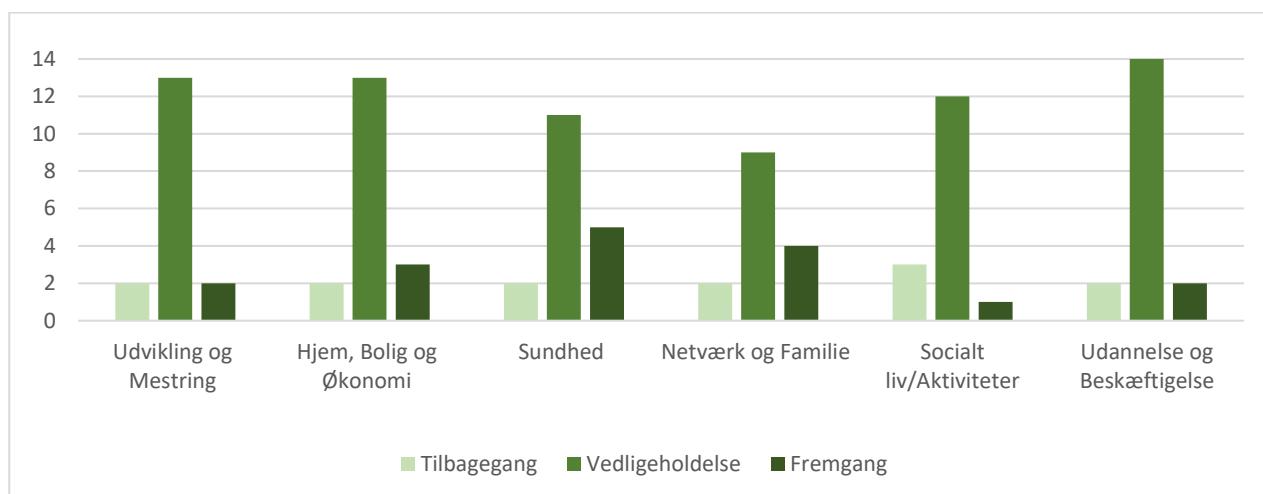
Note: n=39.

Figur 1 viser, at over 50% af borgerne har valgt "Udvikling og Mestring", "Hjem, Bolig og Økonomi" og "Socialt liv og Aktiviteter" som fokusområde. Derimod er det kun 15 % af borgerne, der har "Netværk og Familie" som fokusområde.

Udvikling af forskellige fokusområder

Figur 2 angiver udviklingen på tværs af de forskellige fokusområder for de borgere, der har valgt det enkelte fokusområde. Udviklingen skal her forstås, som udviklingen i borgers ressourcer opgjort på skalaen fra 1-10 siden borgers sidste opfølgingsmøde.

Figur 2 – Udviklingen i borgers ressource siden sidste opfølgingsmøde, opdelt på fokusområder.



Note: Oversigt over progression på valgte fokusområder.

For borgere med handicap kan både fremgang og vedligeholdelse af ressourcer være et succesfuldt mål. Figur 2 viser, at vedligeholdelse af borgers ressourcer indenfor fokusområderne forekommer langt oftest. De fokusområder, hvor flest borgere oplever fremgang, er "Sundhed" og "Netværk og Familie". Det fokusområde, hvor flest borgere oplever tilbagegang er "Socialt liv/ Aktiviteter".

6.1.2 Vurdering af effektvurderinger som måleredskab

Konkret har vi her set borgeres bevægelser på skalaen fra 1-10 for borgerens fokusområder, uafhængigt af, om der for borgeren har været opstillet et måltal, om at vedkommende f.eks. skulle have fremgang, vedligeholde nuværende ressourcer eller blot mindske en forventet tilbagegang. Det kan derfor heller ikke dokumenteres, hvorvidt resultatet skyldes projekt Livsmester og Åben Dialog.

Resultaterne fra effektvurderingsdata for projekt Livsmester er behæftet med væsentlig usikkerhed af flere årsager. For det første, så er det kun to tredjedele af deltagerne i projektet, som har fået lavet en effektvurdering, hvorfor resultaterne ikke nødvendigvis er repræsentative for alle borgere i projektet. For det andet, så er der en tendens til, at for de borgere, hvor der findes en effektvurdering, der er effektvurderingen ikke altid fyldestgørende udfyldt. Dette betyder, at det ikke har været muligt at opgøre effektvurderingsdata efter de metoder, som normalt benyttes. For det tredje går der ofte lang tid fra en indsats igangsættes, til der kan måles en effekt.

7. Borgererfaringer

De følgende afsnit tager udgangspunkt i borgernes oplevelser med Åben Dialog og bygger på kvalitative data fra interview med borgere, deres pårørende, samt data fra medarbejdere og ledere fra interviews og læringsdialoger.

7.1 Erfaringer med Åben Dialog for borgere med autismespektrum-forstyrrelse

Afsnittet bygger på data dels fra interview med fire borgere tilknyttet SORAS bostøtte, dels data fra afsluttende læringsdialoger med medarbejdere.

De fire borgere fra SORAS har erfaringer med Åben Dialog tilgangen fra handleplansmøder som netværksmøder med myndighed, pårørende og professionelt netværk.

Borgerne udtrykker alle stor tilfredshed med de møder med Åben Dialog tilgangen, som de har deltaget i. De oplever, at de får mulighed for at komme til orde, og de oplever sig hørt. De oplever, at både de professionelle og deres private netværk får en anden forståelse for og indsigt i deres udfordringer. Flere borgere fortæller, at de for første gang havde en oplevelse af, at deres forældre forstod dem. Samtidig var det også berigende at høre de andre mødedeltageres, herunder de pårørendes forskellige perspektiver.

De interviewede borgere giver alle udtryk for positive oplevelser af Åben Dialog samtale- og mødeform.

"Jeg synes, det var rigtig godt at bruge Åben Dialog. Man kan lytte og analysere, og man behøver ikke lige tænke på, hvad man skal svare med det samme. Jeg er altid to sætninger bagud alle andre, så det var faktisk rigtig rart... at man kan få sagt det, man gerne vil sige. Det er nemmere at kæmpe sin egen sag. Jeg synes, vi rent faktisk fik noget igennem, modsat mange af de møder jeg normalt har med socialrådgiver og offentlige instanser". (Borger, SORAS)

Borgeren fortæller endvidere, at det gennem samtalerne blev tydelig for hende, at hendes forældre havde nogle bekymringer, som hun slet ikke var klar over, og som hun efterfølgende har været opmærksom på. Hun oplevede, at der var mere ro omkring mødesituationen.

"... det var rart, at man ikke skulle frygte en respons, at man bare kunne snakke, uden at man skulle sidde og forudsige, hvad de andre ville sige til det her ... jeg bruger meget energi på at forudsige, hvordan situationen kommer til at se ud." (Borger, SORAS)

Borgerne fortæller samstemmende, at den meget strukturerede form i møderne giver bedre mulighed for at "være med"- de mister ikke fokus og energi på møderne, fordi de ikke skal bekymre sig om, hvad der bliver sagt. Det at borgerens egne ord bliver gentaget betyder, at de oplever sig hørt. Flere af borgerne udtaler endvidere, at det er nemmere for dem at holde fokus og koncentrere sig, når de kun skal kommunikere med én person og ikke har øjenkontakt med de øvrige mødedeltagere.

En borger med autismespektrum-forstyrrelse beskriver sin oplevelse af Åben Dialog netværksmøder således:

"Ting sidder i kasser på en helt anden måde, hvor en almindelig dialog stikker af, jeg kan ikke fange den, og pludselig er den væk. Med Åben Dialog er det sat i kasser, det er sat i system, der er en rækkefølge, og man gør, hvad der bliver sagt, og man har lov til at tænke over, hvad man vil sige. Du kender dagsordenen inden, og du ved, hvad der skal snakkes om." (Borger, SORAS)

En anden borger beskriver sine oplevelser med Åben Dialog netværksmøder således:

"Det var fantastisk, noget af det, jeg bruger energi på i en samtale, er at skulle tænke på at holde øjenkontakt, og så bliver jeg distraheret. Så det, at mødeformen går ud på, at man bare snakker, og man kan kigge kun på mødeleder eller ud i rummet, er totalt befriende særligt for mig, som overtænker nogle ting. jeg kan være meget mere fokuseret, fordi de lytter efter, og jeg har forberedt mig." (Borger, SORAS)

Flere af borgerne er blevet præsenteret for de visuelle redskaber. De giver udtryk for, at det er hjælpsomt for dem i forhold til at tale om håb og drømme og mål i handleplanen.

"Jeg er meget visuelt tænkende, så jeg synes også, det kan hjælpe mig, selvom det virker lidt simpelt, er det meget effektivt". (Borger, SORAS)

7.2 Erfaringer med Åben Dialog for borgere med udviklingshæmning

Følgende afsnit bygger på data fra interview med en borger og hans kontaktperson, samt data fra afsluttende læringsdialoger med medarbejdere.

Borgeren er tilknyttet boform for borgere med udviklingshæmning. Borgeren har store kognitive og funktionsmæssige udfordringer og er begrænset i sine sproglige udtryksmuligheder. Medarbejderen fortæller, at de bruger Åben Dialog tilgang i små korte daglige samtaler, hvor en kollega deltager som reflekterende team. Borgeren bestemmer, hvad der skal snakkes om, og han giver udtryk, for at det er en god måde at snakke sammen på, fordi han oplever at blive lyttet til.

Medarbejderen forklarer, at han nu er meget bevidst, når han snakker med borger. Samtaleformen gør, at han kan være afventende og give borger tid til at tænke og tale, og det oplever han giver borgeren en anden ro. Borgeren påpeger, at han godt kan lide at få gentaget sine ord af det reflekterende team:

"Jeg blir lidt glad, når jeg bare kan lytte og ikke skal snakke hele tiden". (Borger, Borgercenter Vest)

Dette eksempel illustrerer hvordan Åben Dialogtilgangen kan inspirere til, små men vigtige skridt, der tages i forhold til at møde og samarbejde med borgere med udviklingshæmning.

To medarbejdere på et bosted for borgere med udviklingshæmning har afprøvet Åben Dialogsamtaler med borger med omfattende funktionsnedsættelse og manglende sprog. Samtalen blev gennemført med borgers pårørende, mens borger lyttede. Medarbejderne viste en videooptagelse af samtalen i den afsluttende læringsdialog. De fortalte, at borger i tidligere samtale enten ikke havde deltaget eller havde forladt lokalet efter kort tid. I denne Åben Dialogsamtale, hvor fokus var på borgerens oplevelser (fortalt med faderens ord) var borger opmærksom og deltagende i en halv time. Hans adfærd tilkendegav, at han generelt følte sig godt tilpas og forstod, at det var ham, der blev talt om.

Samtalerne med borger var en øjenåbner for medarbejderne. De oplevede, at de ved hjælp af elementer fra Åben Dialog var i stand til at inddrage selv borgere med stærkt nedsatte funktionsevner og uden sprog i kommunikation om deres dagligdag og handleplan, og de lærte noget om deres egen måde at kommunikere med borgere på.

7.3 Pårørendes erfaringer med Åben Dialog

Medarbejdere gav i starten af kompetenceudviklingsforløbet udtryk for, at netværksmøder med fokus på inddragelse af pårørende var en udfordring i forhold til de erfaringer, de tidligere har haft med forholdet mellem de unge og deres forældre. Medarbejderne oplever generelt, at de i mange tilfælde møder unge med handicap, der ønsker at gøre sig fri af forældres og nærmeste netværk. Der var derfor en udbredt skepsis ift. en Åben Dialog tilgang med netop fokus på inddragelse af det private netværk.

Denne skepsis blandt medarbejderne er dog i høj grad vendt. Gennem afprøvning og praksisudforskning af Åben Dialog tilgang i netværksmøder oplever både borgere og medarbejdere, at mødeformen virker godt, og at inddragelse af pårørende som ressource for borgeren, understøtter borgerens muligheder for mestring af eget liv.

Det følgende beskriver, hvordan forældre til to borgere med autismespektrum-forstyrrelse har oplevet netværksmøder med Åben Dialog. Forældrene har deltaget i hhv. telefoninterview og svaret på spørgeskema vedrørende deres oplevelser af netværks-handleplansmøder.

De giver samstemmende udtryk for, at formen på mødet var rigtig god for deres voksne barn, fordi:

"... man taler en ad gangen, og det giver tid til at lytte og tid til at tænke over, hvad man ønsker at sige. Den form er rigtig god for vores barn – den er autismevenlig." (Forældre til borger)

Det ene forældrepar oplevede, at de blev lyttet til og anerkendt som ressource, at der var forståelse for det, de sagde. De oplevede endvidere, at der var afsat god tid, og at emnerne var gode og relevante.

En anden forælder fortæller, at det var en meget anderledes form, og at hun i starten syntes, det var akavet og kunstigt. Hun følte ikke, at hun blev set, eller at det, hun sagde, blev anerkendt. Hun fortæller, at det var svært ikke at måtte gribe ind og snakke for sin datter. Men efterfølgende er hun meget begejstret for denne mødeform, da hun kunne se, hvor godt det var for hendes datter. Hun oplever, at det er godt med den struktur, der er på mødet og at den gjorde, at sagsbehandleren lyttede til og forstod det, datteren sagde. Denne forælder oplever, at det gjorde en forskel i de handlinger, der efterfølgende blev sat i værk fra sagsbehandlers side, som tog udgangspunkt i de ønsker og behov, datteren gav udtryk for på mødet.

8. Medborgerguider

Et af de fire spor i projekt Livsmester var Medborgerguider. Her var formålet mobilisering af borgere med handicap til at kunne være medborger-guider og tilbyde *borger-til-borgerfølgeskab* til andre borgere med handicap i og omkring handleplansprocessen²⁷.

Der er i alt blevet uddannet to hold medarbejderguider. I forløbet har det dog dels været en udfordring at få det første hold medborgerguider i gang med at hjælpe andre borgere med handicap, og dels en udfordring med rekrutteringen af borgere til uddannelsen. Sidstnævnte var også årsagen til opstarten af uddannelsen af hold 2 blev udskudt et par måneder i foråret 2019. Der var ved uddannelsesstart overvejelser i forhold til sammensætningen af hold med deltagere med forskellige handicap. Man valgte at sammensætte hold på tværs af handicap²⁸

Der er uddannet i alt 19 medborger-guider sammen med tre medarbejdere fra Voksenhandicap. Guiderne er OCN-certificeret. En borger er ophørt som medborgerguide i løbet af projektiden. De 18 medborgerguider har udført over 50 opgaver tilsammen. Opgaverne omfatter blandt andet: ledsagelse til aktiviteter, besøgsven, bustræning, IT-opgaver, oplæg, hjælp til at handle ind. Ni personer er medio november 2020 i gang med en aktivitet som medborgerguide.

Samtidig med at medborgerguiderne hjælper andre borgere med at opnå nye mestringskompetencer f.eks. at foretage indkøb på egen hånd og at deltage i samværsaktiviteter med andre, har uddannelsen også styrket guidernes egen forståelse for handleplansprocessen til at kunne indgå mere aktivt i deres egen handleplan.

Medarbejdere, der er uddannet sammen med borgerne, fortæller om, hvordan de oplevede, at borgerne i løbet af uddannelsen og efterfølgende med guide-opgaver, har styrket deres færdigheder og sociale kompetencer og opnået større livsmestring.

Koordinator for medborgerguiderne fortæller, at erfaringerne fra medborgerguider viser, at når borgerne lærer at mestre én ting, så smitter det af, så de også begynder at mestre andre ting i eget liv.

Medborgerguiderne mødes fortsat en gang om måneden med koordinator og to medarbejdere til netværksmøde, hvor de træner de kompetencer, de har fået i uddannelsesforløbet og sparrer omkring erfaringer. Det vurderes, at det fortsatte lærings-perspektiv i at mødes i netværksgrupper og sparre på udførte opgaver. Derudover vurderes det, at det at udvikle sig som medborgerguide, er vigtig for den enkelte borger og for holdet som social gruppe. Det sociale i gruppen har vist sig at være overraskende givtigt for mange, også på tværs af handicap-grupperingerne.

Medarbejdere fortæller, at medborgerguiderne bidrager med opgaver, der sparer tid og ressourcer, og samtidig hjælper borgere til øget livsmestring og styrker initiativ og selvstændighed hos borgere.

Borgerne fortæller om deres ønsker og forventninger til at blive medborgerguider, blandt andet er et ønske om at hjælpe andre borgere, men også at lære noget mere og at prøve sig selv af²⁹.

²⁷ Pjece om Medborgerguider (bilag 6)

²⁸ Baggrund, rekruttering af deltagere, uddannelsesforløbet og de første erfaringer med Medborgerguider er behandlet i første og andet statusnotat hhv. jan,2019:14-15 og jan. 2020:20-21. Endvidere er der lavet en kvalitativ evaluering af Medborgerguider pba interviews med fire borger.

²⁹ "Evaluering af medborgerguider. Præsentation af fire interview med medborgerguider." 2019. Innovation og Samskabelse, Fagligt Sekretariat, Aarhus Kommune.

Alle de interviewede medborgerguider fortæller samstemmende, at det har betydet meget for dem at have fået en uddannelse og bevis på det. De fortæller også, at de gennem uddannelsen har fået et større netværk, og at de har fået et indblik i, hvad en handleplan er.

"Jeg synes, det er vigtigt at få fortalt, at man faktisk godt kan få en uddannelse, selvom man har handicap. Og så har jeg fået en mere nuanceret forståelse af, hvad en handleplan er. Jeg vidste ikke, hvad det var." (Medborgerguide, Hold 2)

8.1 Opgaver og øget efterspørgsel

Ved projektafslutning er der en stigende interesse fra bostøttemedarbejdere og ledere i forhold til at anvende de kompetencer og muligheder, medborgerguiderne tilbyder. Mens efterspørgsel og matching af borgere og medborgerguider fra første hold havde en langsom opstart, er der ved projektafslutning en stigende interesse fra bostøttemedarbejdere og ledere i forhold til at anvende de kompetencer og muligheder, medborgerguiderne tilbyder.

Flere medarbejdere fortæller, at medborgerguiderne har sparet dem for en del tid i kraft af, guiderne har hjulpet med en opgave, der ellers ville have krævet meget tid for medarbejderen (ex IT-opgave for borger med senhjerneskade). Andre medarbejdere taler også om, at i og med at en borger har erhvervet sig en ny kompetence (lært at transportere sig selv), er samme borger blevet endnu mere selvstændig og initiativrig, hvilket har betydet, at medarbejderen nu kan bruge sin tid på andre borgere.

Erfaringen er ligeledes, at flere borgere og medarbejdere opsøger medborgerguide-ordningen igen, når de først har prøvet den, for at få udført en ny opgave.

Det har i praksis vist sig, at borgere og medarbejdere ønsker medborgerguider med samme handicap som borgerne, men der er samtidig hentet gode erfaringer med matching af medborgerguider og borgere med forskellige handicap.

Nye initiativer for medborgerguider er dukket op, herunder et bustrænings-projekt i et andet borgercenter for voksne med handicap. Ti medborgerguider har således været inddraget som guider for borgere, der i en træningsperiode på tre uger lærer at transportere sig selv med offentlig transport. Projektet har både en effekt i forhold til styrket livsmestring, samt en økonomisk gevinst i form af sparede udgifter i forbindelse med dyre ordninger med HB-bus og Flextrafik. Medborger-guiderne har haft en meget stor andel i denne bustræning³⁰.

Erfaringerne med medborgerguider, der tilbyder bustræning, har vist sig så gode, at der nu er søgt midler i Aarhus Kommunes Innovationsmotor. Midlerne skal dels bruges til at udvikle indsatsen, og dels at udvide målgruppen til at omfatte borgere på tværs af handicap-grupperne i Voksne, Job og Handicap - herunder også indbefatte borgere med senhjerneskade og ASF. Formålet er her at øge borgerens livsmestring, graden af ligeværdighed, udfoldelsesmuligheder og integration

Intentionen er endvidere, at gruppen af frivillige hjælpere skal udvides til at omfatte med civile frivillige og lokale frivillig-organisationer med henblik på at inddrage og ligestille tre lokale typer af frivillighed; borgerfrivillighed, lokale frivillige organisationer og lokale civile frivillige, og dermed nedbryde barriererne i opfattelserne af 'dem' med handicap og 'os' normale. Samtidig forventes der med indsatsen en økonomisk gevinst ved en besparelse på den store udgift til handicap-befordring på bosteder og arbejdspladser.

³⁰ Der er lavet en videofilm med to borgere om bustræning til intern brug, nov. 2019. Innovation og Samskabelse, Fagligt Sekretariat, Aarhus kommune.

8.2 Forankring af medborgerguider

Medborgerguider forsøges at blive forankret i Voksne, Job og Handicap samt de nye driftsområder for borgere med handicap. Derudover er der arbejdet med en fast etablering af initiativet omkring bustræning i Borgercenter Nord. Det vurderes, at der fortsat er et behov for kommunal koordinering af opgaverne, samt løbende supervision og træning af guidernes færdigheder.

På initiativ fra en af medborgerguiderne er der udarbejdet et kompetence-hæfte³¹ om medborgerguiderne og ordningen. Hæftet præsenterer medborgerguiderne, deres specifikke kompetencer, forskellige opgaver samt relevante kontaktoplysninger. Det er målrettet bostøttemedarbejdere og andre kommunale medarbejdere.

9. Livsmestermidler

Det tredje spor i projekt Livsmester er Livsmestermidler. I projektet var der afsat en halv million kroner med det formål at støtte borgerne i, med afsæt i egne mål og ønsker, at afprøve muligheder, der fremmer deres udviklingsproces i og omkring handleplanssamspillet.

En arbejdsgruppe fra Voksenhandicap har udarbejdet retningslinjer, et tilgængeligt og enkelt ansøgningsskema, samt en enkel og kort ansøgningsprocedure for Livsmestermidlerne³².

I ansøgningen skal der være et tydeligt fokus på Livsmestrende mål, og der er et krav om, at det, der søges midler til, skal indgå som delmål i handleplanen, samt krav om dokumentation for udgifter og budget.

Der er i projektperioden indkommet i alt 58 ansøgninger, og uddelt Livsmestermidler til 29 borgere. En borger fået bevilget midler to gange, anden gang til forlængelse af bevilget højskoleophold.

Afslag på ansøgninger er givet ud fra konkrete begrundelser i den enkelte sag:

- manglende konkrete handleplansmål for det ansøgte
- det ansøgte medfører ikke umiddelbart øget livsmestring
- ansøgning til ting/forløb borgeren allerede selv finansierede
- borgeren ønsker at erhverve et kørekort men har ikke adgang til (eller råd til) en bil.

De indkomne ansøgninger om Livsmestermidler dækker over en bred vifte af formål, der skal hjælpe borgere til at mestre sit liv bedre og styrke borgeren til et mere selvstændigt liv, herunder støtte til (egen)transport (cykel, elcykel, kørekort, buskort), deltagelse i sociale og kreative aktiviteter (skydning, fodbold, dans, højskoleophold, sangundervisning), samt anskaffelse og uddannelse af servicehund.

Beløbsstørrelsen i ansøgninger og de bevilgede beløb svinger ligeledes fra 1.600 kr. til taxa i en begrænset periode og op til 85.000, - kr. til anskaffelse og uddannelse af servicehund.

En kvalitativ erfaringsopsamling ved projektets afslutning dokumenterer, hvordan tre borgere ved hjælp af Livsmestermidler har opnået en bedre livsmestring³³. Effekterne af de samlede bevillinger vil først på længere sigt kunne måles ved målopfølgninger på de pågældende borgeres handleplaner.

I forbindelse med styregruppens drøftelse af forankringen af de enkelte aktiviteter i Projekt Livsmester, er det besluttet at Livsmestermidler for nuværende ikke fortsætter som tilbud.

³¹ Hæftet forventes trykt i starten af 2021

³² Pjece om ansøgning af Livsmestermidler (bilag 7)

³³ *Borgerfortællinger. Livsmestermidler.* (dec. 2020) Lagoni, L.S. og Kragegaard, I, Fagligt Sekretariat, Aarhus kommune

10. Visuelle dialogredskaber

Det fjerde spor i Livsmester er visuelle redskaber. I projektperioden er der udviklet en prototype på en visuel handleplan og visuelle dialogredskaber som hjælperedskaber i forbindelse med handleplanssamtaler.³⁴ Afprøvningen af redskaberne har haft en langsom opstart, og den forventede registrering af anvendelsen af redskaberne i forbindelse med afprøvningen er stadig meget begrænset. Det er derfor endnu ikke muligt at sige noget generelt om erfaringerne med brugen af redskaberne i handleplansforløb.

De kvalitative data peger dog på, at de visuelle dialogredskaber eller dele af dem i mere udbredt grad bliver anvendt, blandt andet i forberedelsessamtaler med borger til handleplansmøder og i forbindelse med selve handleplansforløbene. Både medarbejdere og borgere oplever redskaberne hjælpsomme i forhold til at tale om borgers håb og drømme, og hvad der skal til for at nå dem. De opleves ligeledes som et godt redskab til at fastsætte konkrete delmål ift. borgers handleplan. Medarbejdere beskriver at de bruger de visuelle redskaber som inspiration for visualisering på anden måde, når de har samtaler med borgere af samtaler med borger, fx ved at medarbejder illustrerer væsentlige punkter undervejs i samtalen. En borger fortæller, at hun oplever den visuelle handleplan hjælpsom og meningsfuld, hvis man f.eks. har svært ved at læse og skrive.

"Jeg er jo selv ordblind... at sidde og udfylde et langt stykke papir med bogstaver som jeg ikke kan læse, så er det ikke længere mig, det handler om, men hvad du (medarbejder) mener om mig. Det vil være mine ord, men jeg vil ikke have noget forhold til mine ord på det der stykke papir. ... De visuelle ting er en stor hjælp.... det giver god mening.... et billede kan udtrykke mere end tusind ord" (Borger, SORAS).

Med de gode erfaringer mange medarbejdere og borgere har fået med den visuelle handleplan, som dialogredskab i forbindelse med samtaler, herunder forberedelse af og selve handleplanssamtalet vurderes det at redskaberne fremadrettet vil finde anvendelse i endnu højere grad.

11. Opsamling og Åben Dialogs fremtid i organisationen

Evalueringen viser, at der med projekt Livsmester er blevet igangsat en kultur- og forandringsproces på voksenhandicapområdet i Aarhus Kommune, som har styrket samarbejdet med borgerne om deres handleplaner. Den peger på, at såvel netværksmøder med Åben Dialog tilgang, som medborgerguider, livsmestermidler og visuelle redskaber kan bruges til at øge livsmestringen for voksne borgere med handicap.

Evalueringen peger også på, at projektet med sine fire spor har været ambitiøst, dels i forhold til at der på samme tid blev iværksat øvrige aktiviteter under Voksenhandicap Gentænkt, og dels i forhold til en projektperiode på blot tre år.

Overordnet viser evalueringen, at Åben Dialog-tilgangen og netværksmøder har bidt sig fast i organisationen i større eller mindre grad i områder af organisationen og i forhold til de udvalgte målgrupper. Nogle medarbejdere finder tilgangen særdeles anvendelig i forhold til handleplansprocessen, og det vurderes, at de fremadrettet, på baggrund af gode erfaringer fra netværksmøder med eksterne interessenter, også vil bruge Åben Dialog til handleplansmøder. Andre medarbejdere ser tilgangen mere anvendelig i forhold til andre typer samtaler, hvorfor det forventes, at de fremadrettet i højere grad vil bruge tilgangen i andre sammenhænge end handleplansprocessen. Endelig er der en lille gruppe medarbejdere, som ikke har taget

³⁴ Visuelle dialogredskaber (bilag 8)

tilgangen til sig endnu. De har endnu ikke fået meget erfaring i praksis, hvilket primært begrundes i, at tilgangen ikke egner sig til deres målgruppe af borgere.

Implementeringen af projektinitiativerne har været påvirket af en organisatorisk ændring i Aarhus Kommune, der har haft betydning for en del af medarbejderne i forhold til skift til nye driftsområder, samt coronasituationen, der i perioder har begrænset mulighederne for fysiske møder og etablering af netværksmøder med flere deltagere.

De væsentligste resultater og erfaringer af Åben Dialogtilgang og dialogisk netværkssamtale i samspillet om handleplansprocessen mellem medarbejdere og voksne borgere med handicap kan opsummeres på fem områder.

1. **Målgruppe.** Der er generelt gode erfaringer med tilgangen i forhold til borgere med autisme spektrum forstyrrelser, hvilket forklares med den struktur og gennemsigtighed tilgangen fordrer. Det samme gør sig gældende for en del borgere med udviklingshæmning med mindre omfattende funktionsnedsættelser. For borgere med mere omfattende funktionsnedsættelser, har især **elementer** af Åben Dialogtilgang vist sig egnet. Medarbejdere har gode erfaringer med inddragelse af de visuelle redskaber i samtaler for begge målgrupper. For målgruppen af borgere med svære kognitive og sproglige udfordringer, afprøves samtaler med Åben dialogtilgang med pårørende som talerør for borgere.
2. **Organisering.** Det har vist sig at være nemmere at afprøve og bruge Åben Dialog i de tilbud, hvor flere kolleger har været på uddannelse sammen, dels fordi flere har kendskab til tilgangen, og dels fordi det er nemmere at inkorporere i dagligdagen f.eks. på personalemøder og andre møder.
3. **Rammer og ressourcer** har betydning for anvendelsen af netværksmøder: det er f.eks. nemmere at implementere Åben Dialog i dagligdagen på bosteder og i dagtilbud end på bostøtteområdet, idet der på her er bedre adgang til personaleressourcer, mens bostøttemedarbejdere til borgere i eget hjem ofte står alene, og skal aflyse besøg hos borgere for at kunne deltage i møder med andre.
4. **Ændret mindset blandt medarbejdere.** Erfaringsopsamlingen peger på, at den skepsis og mistro, der var i starten i forhold til Åben Dialogtilgang blandt medarbejdere i Voksne, Job og Handicap for de fleste medarbejdere er blevet vendt til nysgerrighed og begejstring, især på baggrund af de overvejende positive tilbagemeldinger fra borgere og deres pårørende.
5. **Træning og øvelse.** Endelig viser evalueringen at jo mere medarbejderne arbejder med Åben dialog eller elementer af Åben Dialog i praksis, og jo flere erfaringer de og borgerne får, og jo mere fortrolighed med tilgangen, jo nemmere bliver det at få det ind som en del af daglig praksis.

Det vurderes, at de rammer, der lå omkring afprøvningen af Åben Dialogtilgang og netværksmøder i forbindelse med handleplansmøder for nogle medarbejdere har været oplevet begrænsende i forhold til mulighederne for at eksperimentere og tilpasse tilgangen til målgruppen.

Mens nogle medarbejdere finder tilgangen særdeles anvendelig i forhold til handleplansprocessen og med de gode erfaringer fra netværksmøder med eksterne interessenter forventes, at det fremadrettet er den valgte tilgang, giver andre medarbejdere udtryk for, at det bliver nemmere og dermed mere oplagt at anvende Åben Dialogtilgang fremadrettet i forskellige andre typer samtaler og sammenhænge.

Dog fremhæves at en forudsætning er, at der prioriteres ledelsesopbakning, tid og ressourcer til implementering af tilgangen generelt i organisationen.

Evalueringen peger derfor på følgende tre forhold, som skal være på plads, hvis Åben Dialogtilgang og netværkssamtaler fortsat skal være et tilbud og udbredes til flere borgere med handicap:

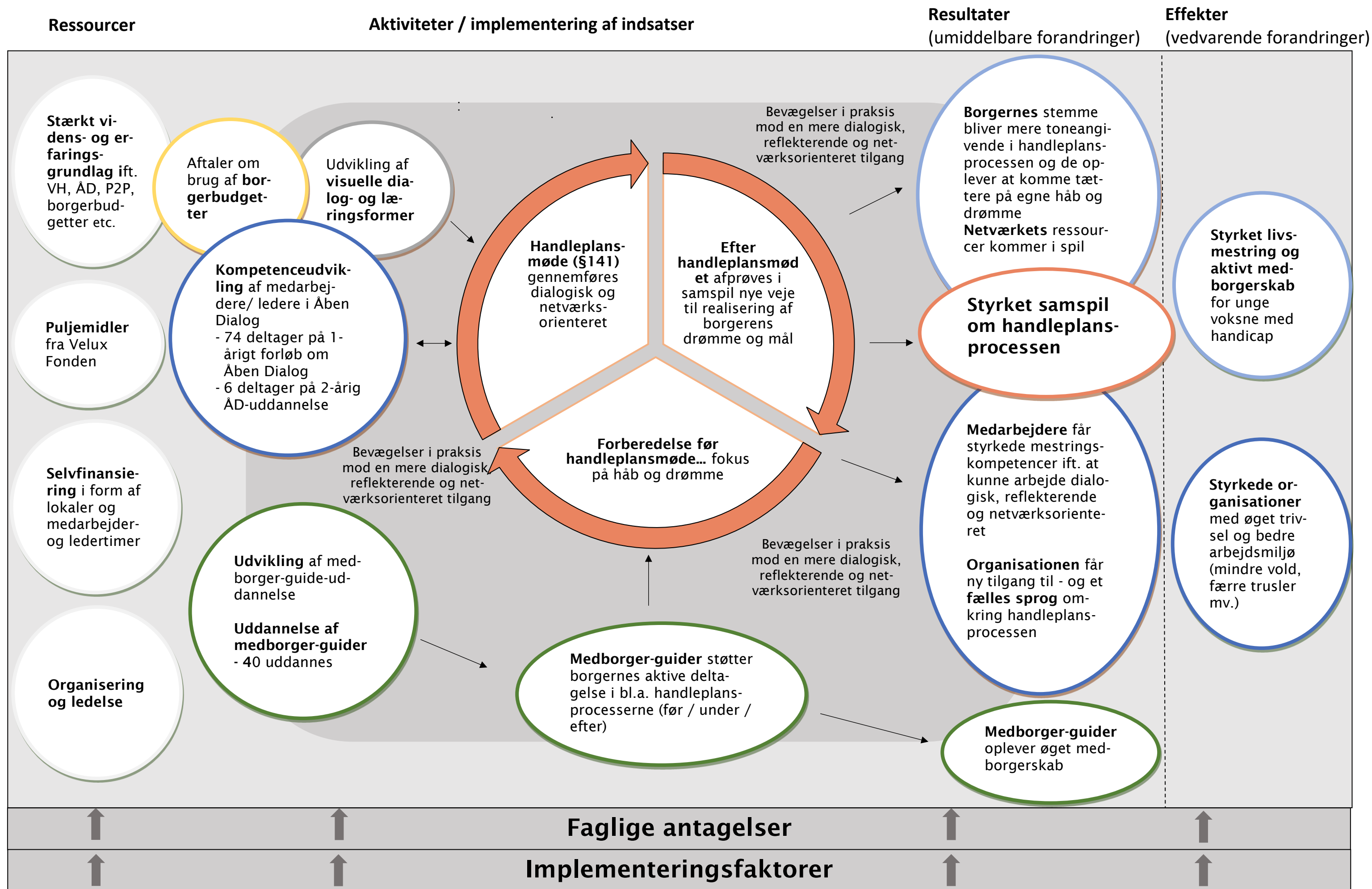
1. fortsat **kompetenceudvikling** af medarbejdere og afdelingsledere i Åben Dialog, både i form af fastholdelse af tillærte kompetencer for medarbejdere, der har deltaget i projektet, men ligeledes uddannelse af nye medarbejdere og afdelingsledere, især på de tilbud, hvor der er få uddannede.
2. **et forum for sparring** hvor medarbejdere kan mødes og sparre med hinanden og få inspiration, herunder fortsættelse af livliner (nøglemedarbejdere med særlige kvalifikationer indenfor Åben Dialog, der kan koordinere fælles sparring).
3. muligheder for at **"låne" medarbejdere** på tværs af organisationen i fbm netværksmøder, både mellem de enkelte tilbud indenfor voksenhandicapområdet men også fra det socialpsykiatriske område, som har flere års erfaringer med Åben Dialog og netværkssamtaler med borgere.

11.1 Afslutning og forankring

Evalueringen viser således, at der med projekt Livsmester er skabt interesse i organisationen for Åben Dialog som tilgang, der kan styrke borgerens inddragelse på handicapområdet. Styregruppen har besluttet, at Åben Dialog fortsat skal være tilgang til borgere med handicap i Aarhus Kommune. Organisationsændringen har medført, at implementeringen af Åben Dialog for borgere med handicap har spredt sig til flere driftsområder, og i den forbindelse arbejdes der målrettet med en tværgående forankring i de nye driftsområder.

Samtidig med at organisationsændringen giver nye muligheder for en tværgående implementering, er det også vigtigt at sikre, at de gode og vigtige tiltag fra projektet ikke forsvinder med nyetableringen af driftsområderne og den daglige drift.

FORANDRINGSTEORI FOR PROJEKT LIVSMESTER



Bilag 2.

Oversigt over deltagere i kompetenceudvikling i Åben Dialog (tabellen er baseret på tal fra januar 2020)

	Hold 1 2018	Frafald	Hold 2 2019	Frafald	2- årig	Frafald
Antal deltagere start 2018	33 (30 medarbejdere, 3 ledere)	2 stoppet 1 sygemeldt	42 (40 medarbejdere, 2 ledere)	2 sygemeldt	6 (5 medarbejdere, 1 leder) (+ 1 leder i 2019)	1 stoppet
						Frafald i alt jan.2020: 6
Ny organisering aug. 2019	20 fra SORAS bostøtte og SORAS kollegiet (Midtby) skiftet driftscenter og ledelse aug. '19 fra Voksenhandicap til Unge, Job og Uddannelse		13 fra Bostøtte udviklingshæmning (Midtby) skiftet driftscenter og ledelse aug. '19 fra Voksenhandicap til Job, Udsatte og Socialpsykiatri			
Læringsforløb gennemført	27 medarbejdere/ledere har gennemført læringsforløb ud af 33 mulige					
Praksisudforskning påbegyndte forløb Dec. 2019	26 medarbejdere/ledere påbegyndt eller gennemført praksisudforskning		10 medarbejdere/ledere påbegyndt eller gennemført praksisudforskning		3 påbegyndt eller gennemført praksisudforskning	I alt påbegyndte forløb: 39
Gennemført 3 a'3 samtaler	9		4		1	I alt gennemførte forløb med 3 samtaler: 14
Gennemført 2 a'3 samtaler	4		1		2	I alt påbegyndte forløb med 2 samtaler: 7
Gennemført 1 a'3 samtaler	13		5			I alt påbegyndte forløb med 1 samtaler: 18

Bilag 2.

Gennemførelse af kompetenceudvikling i Åben Dialog i projekt Livsmester. (Opgørelsen er baseret på tal fra jan. 2020)

4 medarbejdere og 1 leder har gennemført den to-årige uddannelse i 2018-19

1 leder er i gang med den 2-årige uddannelse 2019-20

27 medarbejdere/ledere af 33 mulige har gennemført læringsforløb 2018-19

40 medarbejdere/ledere af 42 mulige er i gang med læringsforløb, afslutter læringsgrupper i maj 2020.

I alt 5 ledere er startet på læringsforløb og 2-årig uddannelse – én er gået fra den etårige til den 2-årige uddannelse

I alt 75 + 6 (medarbejdere/ledere er startet på etårigt læringsforløb og 2-årig uddannelse.

I alt 67 + 5 (72 ledere/medarbejdere) kan gennemføre læringsforløb

Læringsforløb - gennemførelse	Praksisudforskning - gennemførelse (påbegyndte forløb)
5 gennemførte ud af 6 mulige	4 ud af 6 mulige
3 gennemførte ud af 4 mulige	3 ud af 4 mulige
5 gennemførte ud af 6 mulige	4 ud af 6 mulige
4 gennemførte ud af 6 mulige	2 ud af 6 mulige
5 gennemførte ud af 5 mulige	2 ud af 5 mulige
3 gennemførte ud af 6 mulige	4 ud af 6 mulige
23 – 25 ud af 33 mulige	19 ud af 33 mulige

Bilag 3.

Rekruttering af deltagere til kompetenceudviklingsforløb i projekt Livsmester.

Tabel 1 og 2 illustrerer de to forskellige modeller for udvælgelse af medarbejdere og ledere til kompetenceudviklingsforløbene i Åben Dialog. Fra Borgercenter Midtby kommer samtlige 14 medarbejdere og ledere på hold 1 fra samme tilbud, nemlig SORAS bostøtte- og samværstilbud og SORAS kollegiet. Tilbuddet har den samme afdelingsleder, som deltog først på den etårige og derefter nu på den toårige uddannelse i Åben Dialog. Den samme model for udvælgelse af medarbejdere er valgt for hold 2, hvor de 21 deltagere kommer fra hhv. den by-dækkende bostøtte i SORAS og et bofællesskab i Borgercenter Midtby. Tilbuddene har samme afdelingsleder, som ligeledes deltager i kompetenceudviklingsforløbet.

I Borgercenter Vest kommer de 14 deltagere på hold 1 fra seks forskellige bo- og aktivitetstilbud og en medarbejder fra Fællesfunktionen. De 16 deltagere på hold 2 kommer fra syv forskellige tilbud i Borgercenter Vest. I alt seks afdelingsledere dækker de samlede syv tilbud. Én afdelingsleder har gennemført den toårige uddannelse i Åben Dialog, og én afdelingsleder har deltaget på det første hold på den etårige kompetenceudviklingsforløb.

Tabel 1. Deltagelse på 1-årig kompetenceudviklingsforløb i Åben Dialog

Borgercenter	Hold 1 – 2018 Antal medarbejdere/ afdelingsledere	Hold 2-2019 Antal medarbejdere/ afdelingsledere	Antal tilbud	Målgruppe
Borgercenter Vest	13/1	16/0	7 forskellige bo- og aktivitetstilbud samt Fællesfunktion 2 af 6 afdelingsledere har deltaget i Åben Dialog uddannelse, hhv. den 2-årige og den et-årige	Unge voksne med: udviklingshæmning autisme/udviklingshæmning udviklingshæmning/andre udviklingsforstyrrelser, herunder tilbud med borgere med behov for at blive skærmet
Borgercenter Midtby Fra 1. august 2019: Tilknyttet hhv. 1. Borgercenter Nord, JUH 2. Borgercenter Syd, JUH 3. Bostøtte i eget hjem JUS 4: SORAS UJU	13/1	20/1	Tre tilbud hhv. by-dækkende bostøtte, SORAS samværstilbud og kollegie, samt et bofællesskab Én af fire afdelingsledere har deltaget uddannelse i Åben Dialog først på den et-årige og senere den 2-årige uddannelse	Unge voksne med Autisme Spektrum Forstyrrelse
Rådgivnings- og Visitationscenter	2/1	4/1	2 afdelingsledere har deltaget i den 1-årige uddannelse. Mens én medarbejder har gennemført den 2-årige uddannelse	Rådgiverne er tilknyttet hhv. BC Vest og BC Midtby.

Bilag 3.**Rekruttering af deltagere til kompetenceudviklingsforløb i projekt Livsmester.**

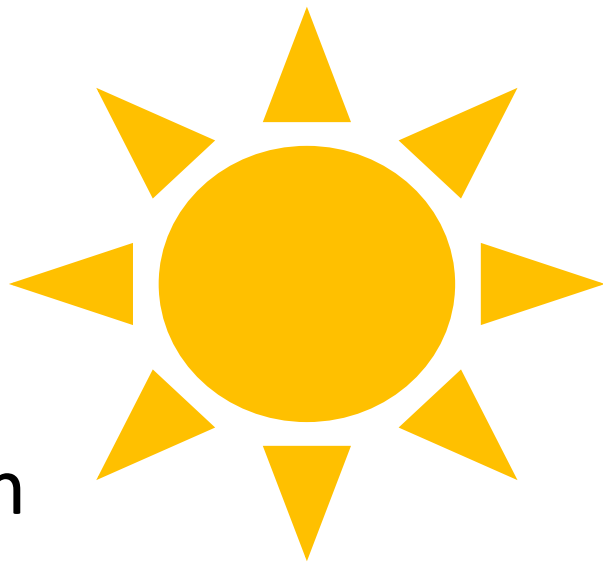
Tabel 2 viser antallet og fordelingen af medarbejdere og ledere i centrene på den 2-årige uddannelse i Åben Dialog hhv. i 2018 og 2019.

Tabel 2: Deltagelse på 2-årig uddannelse i Åben Dialog

Borgercenter	2018 Antal medarbejdere/ afdelingsleder	2019 Antal medarbejdere/ afdelingsleder
Borgercenter Vest	1 /1	1 /1
Borgercenter Midtby	2/0	2 /1
Rådgivnings-og Visitations- center	2 /0	1/0

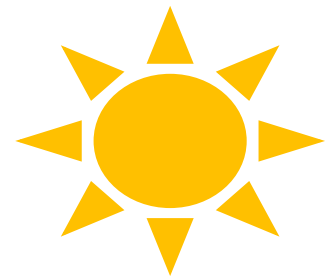
LIVSMESTER

- Information om
praksisudforskningen



Oktober 2019





Lidt om projektet

- styrket samspil omkring handleplansprocessen i en fælles læreproces

Hvad?

Et kultur- og kompetenceudviklingsprojekt i Voksenhandicap, Aarhus Kommune, hvor borgeren, det private netværk og de professionelle samarbejdspartnere i et samspil i og omkring handleplansprocessen har fokus på borgerens muligheder for at mestre sit liv som menneske og medborger i samfundet.

Hvorfor?

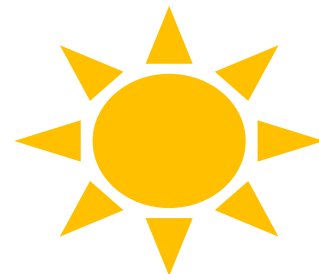
For at styrke borgerens livsmestring som menneske og medborger i samfundet. Det er målet, at borgeren og det private netværk oplever, at det er borgerens ønsker, håb, drømme og mål i livet, der er i centrum i samspillet i og omkring handleplansprocessen.

Hvem?

Målgruppen er unge voksne med handicap mellem 17 - 35 år, som har tilknytning til Rådgivnings- og Visitationscentret, Borgercenter Midtby og Borgercenter Vest.

Hvordan?

Den bærende tilgang i Projekt Livsmester er Åben Dialog. Derfor er markørerne dialog, refleksion og netværk centrale i måden, hvorpå samspillet foregår, og praksis udvikles og udforskes. Derudover afprøves visuelle dialogredskaber, som skal understøtte samspillet mellem borgeren, det private netværk og de professionelle samarbejdspartnere i handleplans-processen, ligesom brugen af Livsmestermidler (borgerbudgetter) og medborger-guider udforskes og afprøves.



Praksisudforskning

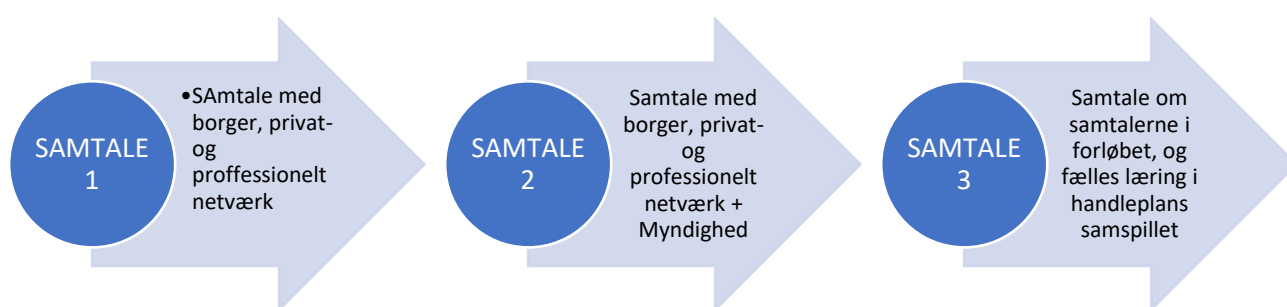
I alt 80 medarbejdere og ledere fra Rådgivnings- og Visitationscentret, Borgercenter Midtby og Borgercenter Vest gennemgår i forbindelse med Projekt Livsmester et Åben Dialog (ÅD)-kompetenceudviklingsforløb, der understøtter den enkeltes og organisationens læring. Som et led i kompetenceudviklingsforløbet omsætter medarbejdere og ledere det, de har lært for herigennem aktivt at være med til at udvikle en dialogisk, reflekterende og netværksorienteret tilgang i praksis i forbindelse med samtaler inden for rammen af den fælles handleplan - herfra betegnet som handleplanssamtaler.

I umiddelbar forlængelse af det sidste ÅD-seminar, skal medarbejdere og ledere, der er med i kompetenceudviklingsforløbet gennemføre et forløb af handleplanssamtaler.

Det skal ske i et tæt samspil med en udvalgt borger, det private netværk og professionelle samarbejdspartnere - på tværs af udfører- og myndighedsområdet.

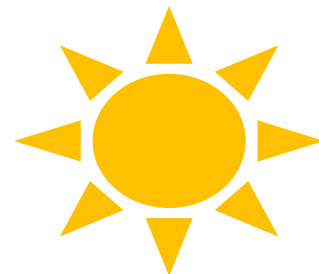
DET BETYDER...

- At et forløb defineres som mindst to handleplanssamtaler og mindst én samtale om samtalerne
- At myndighed skal deltage ved minimum én handleplanssamtale.
- At Myndighed ikke nødvendigvis behøver at være tovholder på samtalen.



Samtale om samtalerne

I en 'samtale om samtalerne' er der fokus på borgerens, det private netværks og de professionelle samarbejdspartners oplevelser af samtalen. Intentionen er at sikre en dialog om det, I er sammen om med fokus på at være undersøgende,

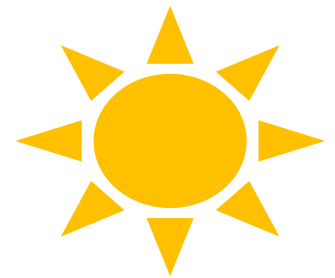


at kvalificere og justere samspillet i og omkring handleplanssamtalerne – på vej mod en **dialogisk, reflekterende og netværksorienteret** handleplanspraksis. Spørg åbent til borgerens, netværkets og samarbejdspartneres oplevelse af samtalen og lyt til det, der kommer frem (uden at skulle svare/forsvare). Hvad er det, der opleves som hjælpsomt / mindre hjælpsomt? Og hvad mon vi skal være særligt opmærksomme på i samtalerne / samspillet i og omkring handleplanen.



Samtaler omkring handleplan

Det er ikke fastlagt, hvordan en handleplanssamtale som et led i praksisudforskningen præcist skal organiseres, og hvad den præcist skal indeholde. Det er således op til den enkelte medarbejder i samspil med borgeren at invitere til og gennemføre den enkelte handleplanssamtale i tråd med tilgangen i Åben Dialog og på en måde, der er relevant for den enkelte borger.

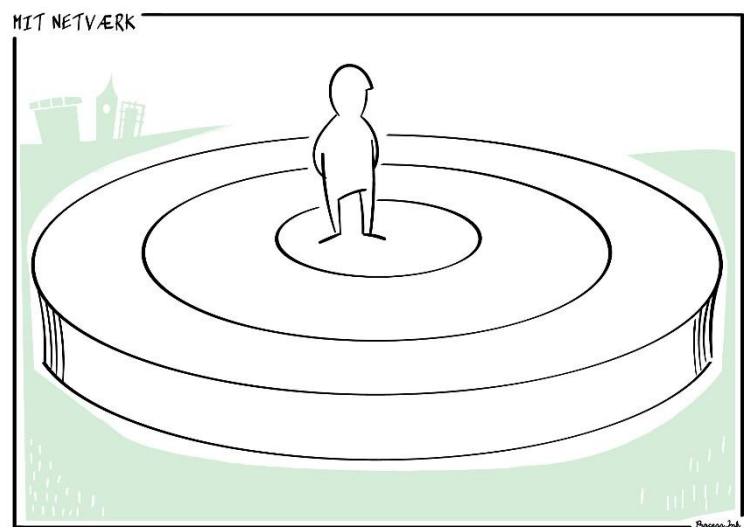


En handleplanssamtale som et led i praksisudforskningen i Projekt Livsmester kan f. eks. gennemføres i forbindelse med:

- Handleplanssamtaler ved overgang barn/voksen
- Handleplanssamtaler ved opstart af nye borgere
- Handleplanssamtaler ved opfølgninger
- Handleplanssamtaler ved afslutninger

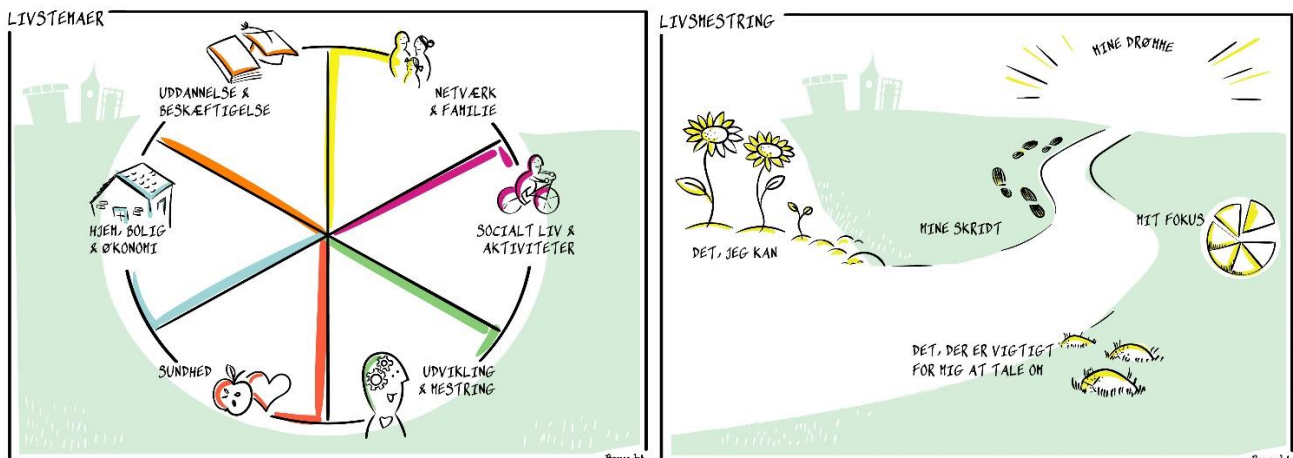
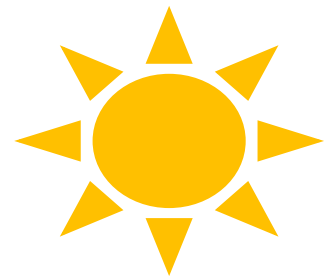
For at afdække hvem i borgerens netværk der bør inviteres med til en handleplanssamtale, kan dialogredskabet 'netværkshortet' anvendes.

Herefter kan medarbejderen i samspil med borgeren invitere borgerens netværk og øvrige deltagere. Der er ingen fast invitationsskabelon, men det anbefales, at der



udveksles erfaringer med og fif hertil på tværs af centrene i Voksenhandicap. Der ligger et eksempel på en invitation i Plan2Learn.

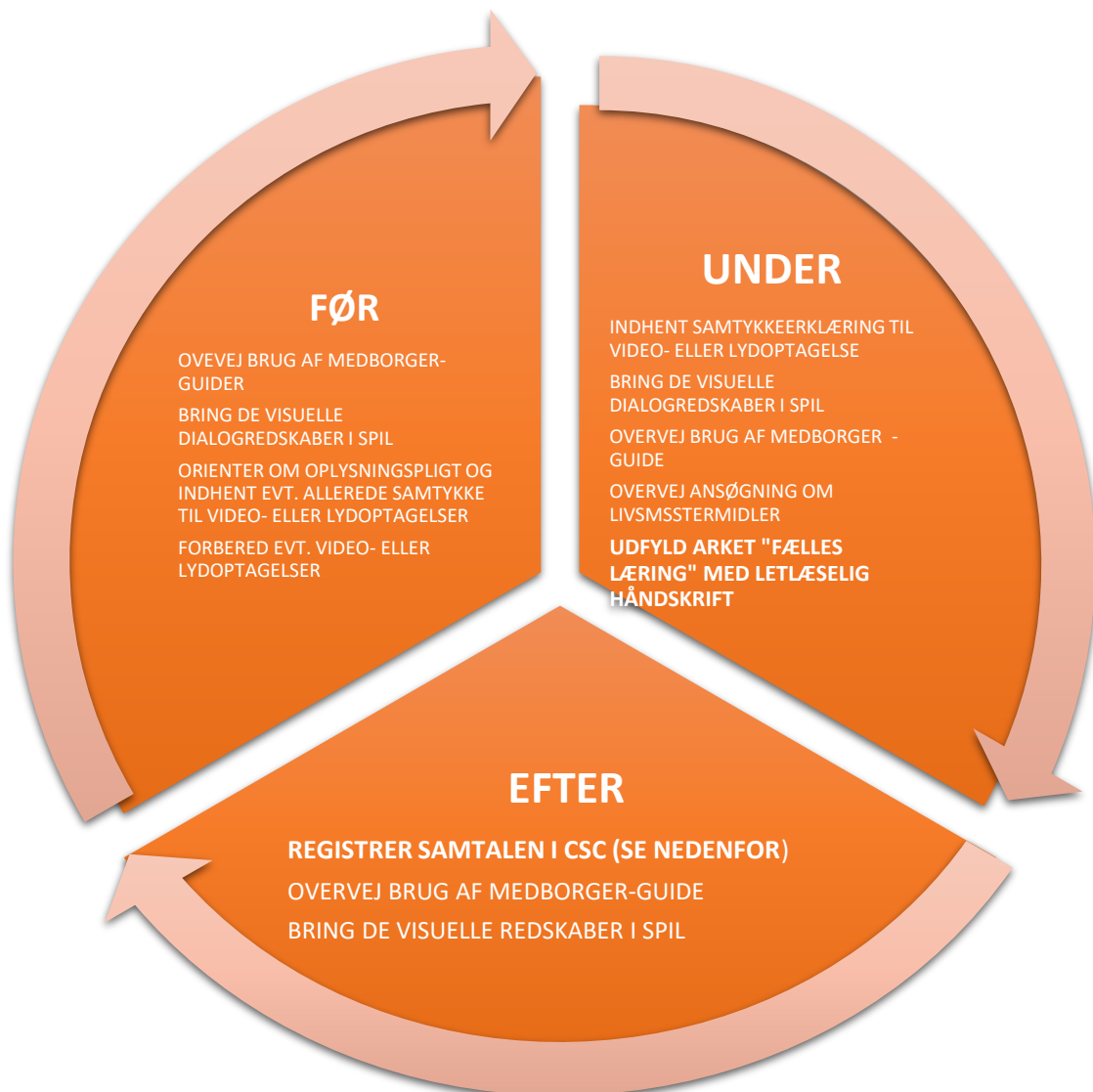
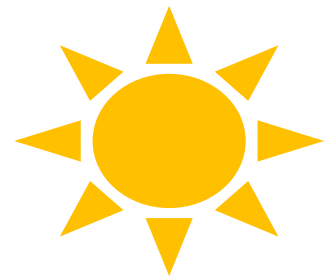
Vi opfordrer til, at medarbejderen overvejer muligheden for at invitere kollegaer ind på tværs af centrene, så der bliver mulighed for flest mulige øvebaner. Desuden opfordrer vi til, at det løbende overvejes, hvordan de visuelle dialogredskaber kan bruges i dialogen med borgeren og i selve handleplanssamtalerne. Alle visuelle dialogredskaber findes også i Plan2Learn.



Før, under og efter handleplanssamtalerne

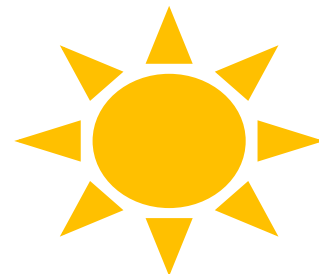


I forbindelse med praksisudforskningen i Projekt Livsmester skal det overvejes, om og hvordan elementerne i Livsmester, herunder Livsmestermidler og medborger-guider kan inddrages - både før, under og efter handleplans-samtalerne. Derudover er der nogle elementer og redskaber, som altid skal inddrages. Disse er markeret med fed nedenfor. Se mere og bliv inspireret herunder:



Registrering i CSC

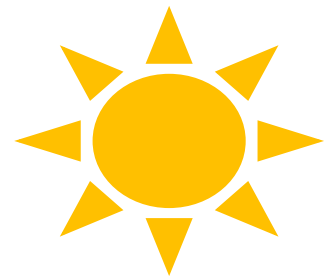
Alle handleplanssamtaler, som er et led i et forløb i Projekt Livsmester, skal registreres i CSC. Dette sker ved at udfylde formularen 'Projekt Livsmester'. Det er



den medarbejder, som er i kompetenceudviklingsforløbet og afholder handleplanssamtalet, der er ansvarlig for registreringen. Herunder finder du en vejledning til, hvordan registreringen udføres.

OBS: Registreringerne anvendes bl.a. i evalueringen af Projekt Livsmester, og det er derfor væsentligt, at formularen altid udfyldes, så det bliver muligt at undersøge, om Projekt Livsmester understøtter borgernes livsmestring.





Vejledning til registrering af handleplanssamtaler i Livsmester

1. Fremsøg borgerens journal i CSC

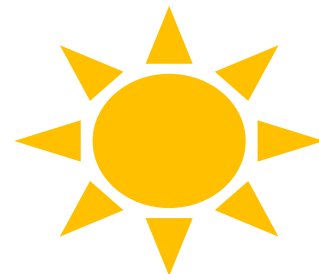
2. Vælg den indsats, som handleplanssamtalet omhandler

3. Under sektionen 'formularer' klikkes på tilføj, og formularen 'Projekt Livsmester- registrering af borgerforløb' vælges.

4. Formularen udfyldes

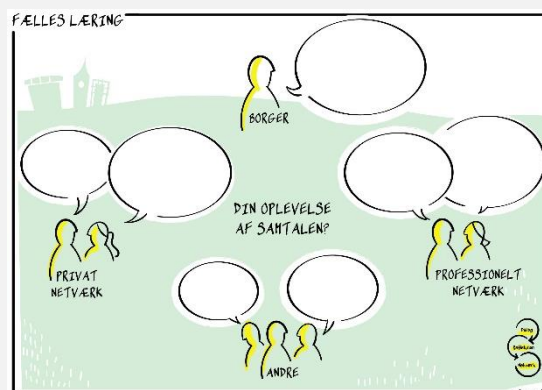
- a. Titel udfyldes med 'Livsmester-praksisudforskning'.
- b. Sektionen 'Information om medarbejder': Udfyldes med oplysninger om den medarbejder, som er i kompetenceudviklingsforløbet i Projekt Livsmester.
- c. Sektionen 'Information om borger': Udfyldes med oplysninger om den borger og det tilbud, handleplans-samtalen omhandler
- d. Sektionen 'Information om praksisudforskning' udfyldes
- e. Sektionen 'Anvendelse af Livsmestermidler' afkrydses, hvis borgeren har fået tildelt Livsmestermidler





5. Formularen gemmes

6. Arket 'Fælles læring' scannes ind på computeren



7. Arket 'Fælles læring' tilknyttes borgerens sag vha. dokumenttilknytning

★ **Ved anden, tredje eller fjerde handleplanssamtale åbnes den allerede eksisterende formular, og der tilføjes en ny samtale under sektionen**

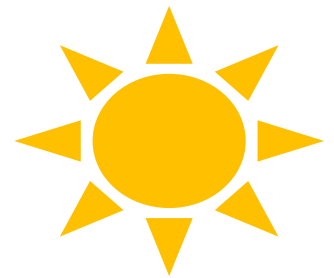
Medborger-guider



Medborger-guider er borgere med en funktionsnedsættelse, som har lyst til at være guider for andre borgere med særlige behov.

De kan f.eks. støtte en borger, når han eller hun skal finde frem til sine behov, ønsker, håb og drømme for fremtiden.

De kan hjælpe borgeren med at formulere mål for fremtiden, og hvad han eller hun ønsker støtte til. Medborger-guiden kan også være en slags "følgeven", der følger og introducerer



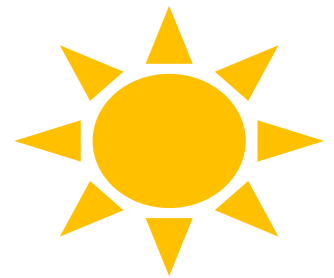
borgeren til deltagelse i aktiviteter, foreninger eller andet, der udspringer af borgerens handleplan.

For at benytte en medborger-guide kan du i samarbejde med borgeren følge nedenstående proces – samtalen kan foregå med udgangspunkt i folderen om medborger-guide som findes i Plan2Learn)

1. Introducer borgeren til muligheden for at få en medborger-guide
2. Hvis borgeren ønsker en medborger-guide, skal du kontakte medborger-guide-kordinator Anna Lindskrog og beskrive borgerens behov/ønsker (se kontaktoplysninger på sidste side).
3. Medborger-guide-kordinatoren matcher på den baggrund borgeren med en medborger-guide og melder tilbage til medarbejderen.
4. Borgerens og medborger-guidens første møde koordineres af medborgerguide-

koordinatoren og faciliteres af en medarbejder fra medborger-guideteamet (de der står for medborger-guide-uddannelsen og koordinering i projektet). Ved første møde aftales fremtidige møder.





Livsmestermidler

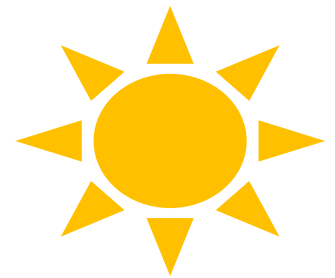
Livsmestermidler kan tænkes ind i arbejdet med borgerens handleplan. Midlerne er en hjælp til borgerens livsmestring, som kan bruges til at opfylde nogle af borgerens ønsker, håb og drømme.

Der er tale om en økonomisk hjælp til f.eks. et kørekort, et uddannelsesforløb, udvikling af fællesskaber mm. For at hjælpe med ansøgning om Livsmestermidler kan du, i samarbejde med borgeren, følge nedenstående proces (samtalen kan foregå med udgangspunkt i folderen med ansøgningsskema, som findes i Plan2Learn):

1. Introducer borgeren til muligheden for at ansøge om Livsmestermidler
2. Udfyld sammen med borgeren ansøgningsskemaet til Livsmestermidler
3. Ansøgningen sendes til John Liholm (jlo@aarhus.dk) eller Tine Schnejder (tschn@aarhus.dk).
4. Du modtager en bekræftelse på, at ansøgningen er modtaget.



Ansøgningen behandles indenfor ca. 14 dage. Hvis ansøgningen imødekommes, får borgeren tilsendt en beskrivelse af det videre forløb sammen med svaret på ansøgningen.



Afsluttende læringsdialog

Læringsforløbet – på vej mod Livsmester afsluttes ved, at samtlige læringsgrupper gennemfører en læringsdialog inden for rammen af læringsgrupperne.

FORMÅL

Medarbejdere og ledere får i en fælles læreproces særlig opmærksomhed på udviklingen af praksis - på vej mod Livsmester.

FOKUS

Fokus i læringsdialogen rettes mod den enkelte deltager og deltagerens demonstration og refleksioner over praksisudforskningen - på vej mod Livsmester.

Det vil sige, at fokus er på deltagerens læreproces, forstået som egne refleksioner over læreprocessen og egen position i praksis - i samspillet med borgere, netværk og samarbejdspartnere.

FORVENTNING

Hver deltager demonstrerer og reflekterer over egen praksis på vej mod Livsmester med afsæt i dokumentation af praksis. Dokumentation af praksis kan være følgende former for materiale:

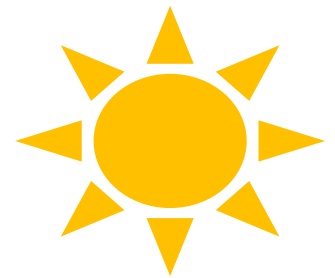
- Videomateriale af en udvalgt del af en handleplanssamtale
- Et udvalgt visuelt materiale, af en udvalgt del i forløbet
- En åben samtale / et interview i rummet med borger, netværket og samarbejdspartnere

FORM

Formen afspejler en proces, der inviterer til læring og feedback i et dialogisk og reflekterende rum, som supervisor og kursusleder tager ansvar for. Deltageren viser dokumentation af praksis, hvorefter supervisor og kursusleder – sammen med læringsgruppen - rammesætter en reflekterende proces med særligt fokus på deltagerens og gruppens refleksioner i og over processen – i en samtale om samtalen. Supervisor og kursusleder sikrer en proces, hvor alle stemmer bliver hørt, og hvor der gives plads til respons til den enkelte deltagers læreproces og gruppens fælles læring i processen.

TIDSRAMME

Tidsrammen for den afsluttende læringsdialog er 6 timer til en gruppe på 6 personer. Herunder afsættes der ca. 45 minutters opmærksomhed til hver deltagers læreproces.



Oplysningspligt og samtykke

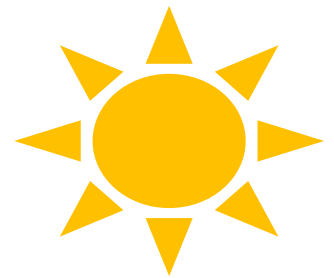
Hvis du ønsker at optage handleplanssamtalet, så video- eller lydoptagelsen kan bruges ved den afsluttende læringsdialog i forbindelse med kompetenceudviklingsforløbet, **skal** borgeren oplyses herom og give sit samtykke hertil. For at indhente samtykke kan du følge instruksen, som er beskrevet herunder:

Borgeren skal forud for handleplanssamtalet skriftligt oplyses om, hvad video- eller lydoptagelsen anvendes til, og hvordan den opbevares. Anvend den tilsendte skabelon hertil (den ligger også i Plan2Learn).

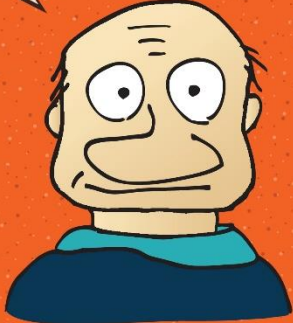
Borgeren skal senest ved handleplanssamtalens start skriftligt give samtykke til, at samtalen video- eller lyd optages samt efterfølgende opbevares og anvendes i henhold til indhold i samtykkeerklæringen. Anvend den tilsendte skabelon hertil (den ligger også i Plan2Learn)

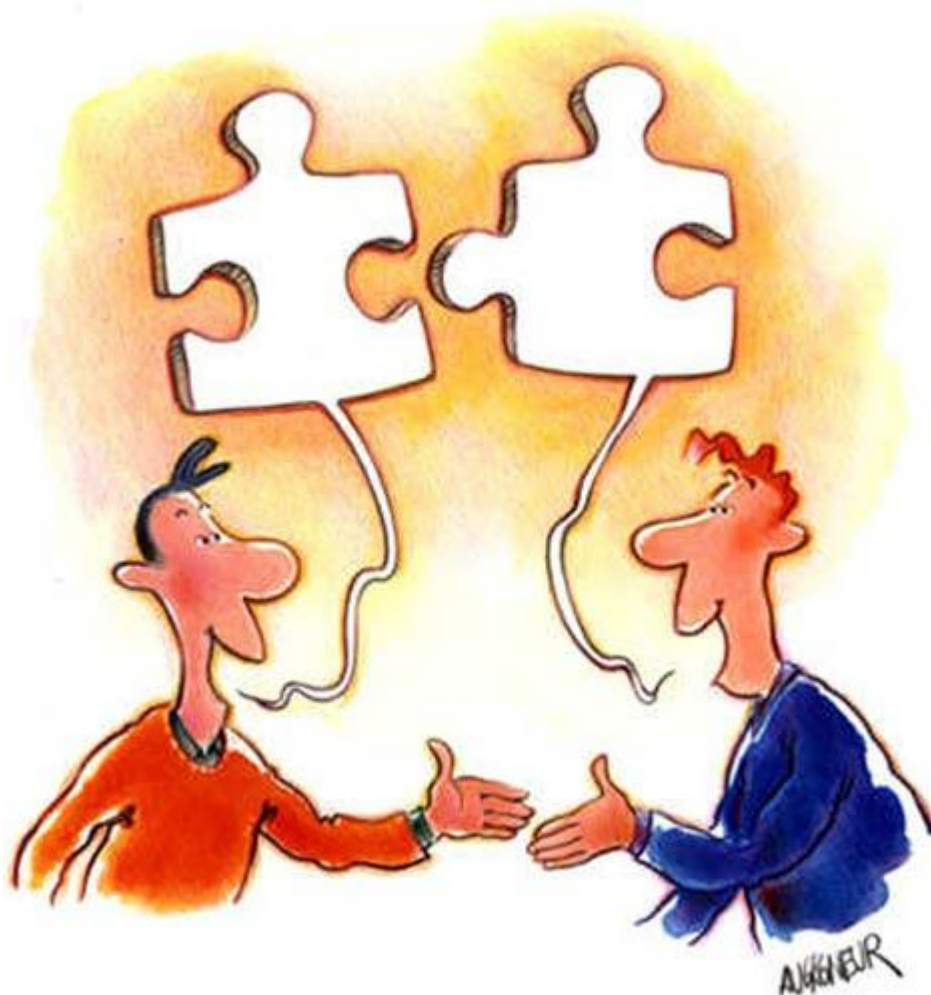
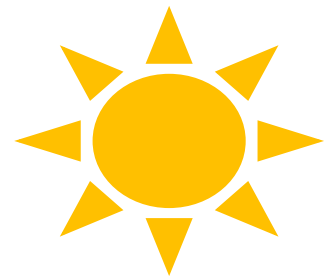
Samtykkeerklæringerne journaliseres i CSC på borgerens sag. Dette gøres ved at indscanne samtykkeerklæringen og herefter tilknytte dokumentet til sagen ved hjælp af dokumenttilknytning.

Foreløbig er det muligt at gemme video- eller lydoptagelsen i eDoc i samarbejde med din afdelingsleder. Du er som medarbejder selv, sammen med din organisation, ansvarlig for at overholde de gældende juridiske forskrifter for datahåndtering og -opbevaring.



Hvis du har ????????????

 Ved generelle spørgsmål John Liholm jlo@aarhus.dk	 Ved spørgsmål til Åben Dialog; læringsforløb eller visuelle dialogredskaber Helle Vase Sørensen hevas@aarhus.dk
 Ved spørgsmål til medborger-guider Anna Lindskrog annlin@aarhus.dk Trine Aarskov Friis taf@aarhus.dk	 Ved spørgsmål til Livsmestermidler Tine Schnejder tschn@aarhus.dk John Liholm jlo@aarhus.dk

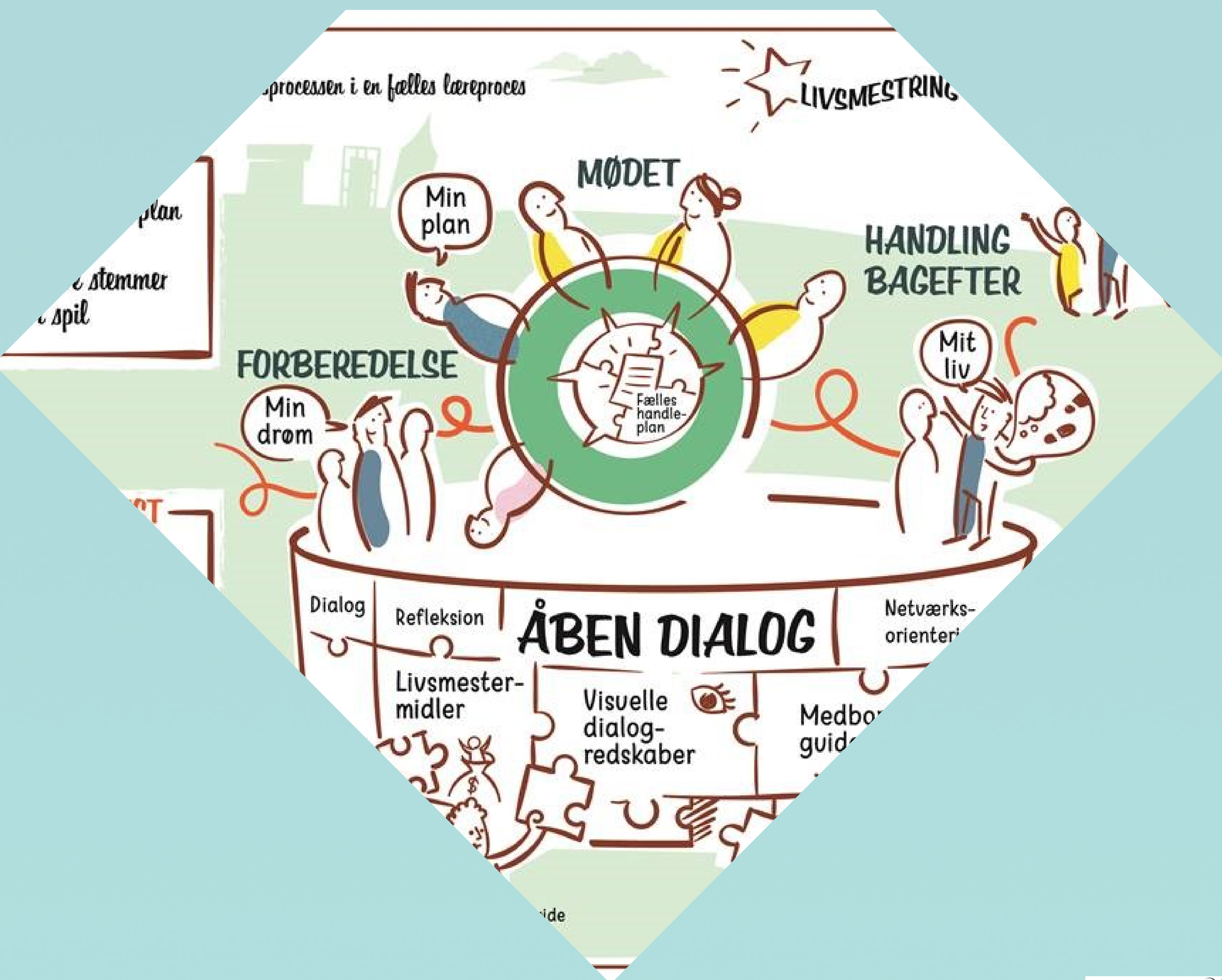


Plan2Learn

Al undervisningsmateriale i forbindelse med kompetenceudviklingsforløbet, herunder materiale vedr. praksisudforskningen vil være tilgængeligt i Plan2Learn. Her er også et forum med plads til dialog og erfaringsudveksling.



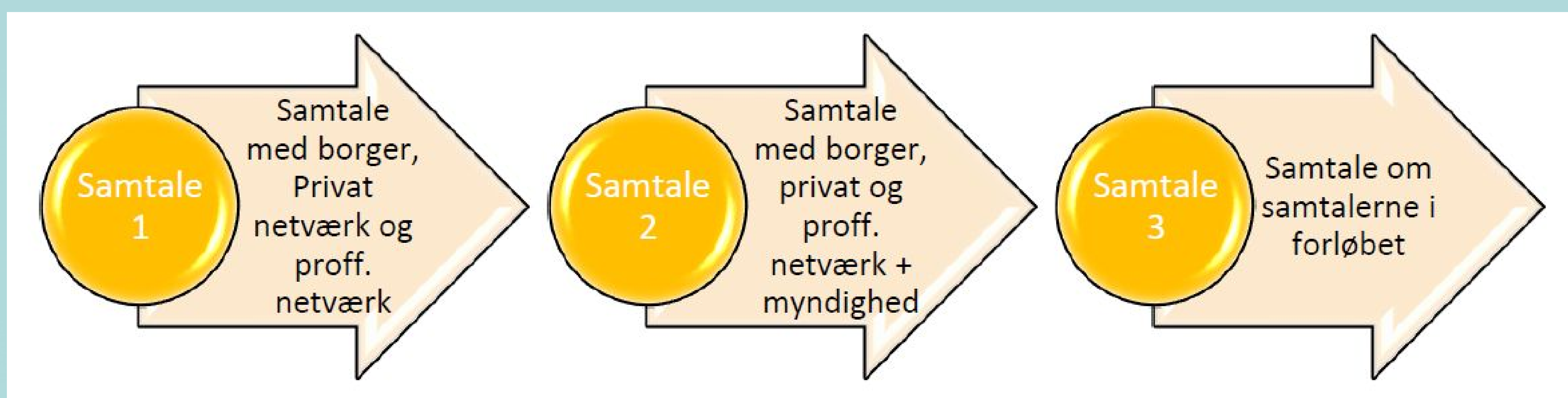
Information om praksisudforskningen



HVAD ER PRAKSISUDFORSKNINGEN?

Som et led i kompetenceudviklingsforløbet omsætter medarbejdere og ledere det de har lært igennem aktivt at være med til at udvikle en dialogisk, reflekterende og netværksorienteret tilgang i praksis. Det sker i forbindelse med handleplanssamtaler.

- Samtalerne planlægges og afvikles i et tæt samspil med en udvalgt borger, det private netværk og professionelle samarbejdspartnere - på tværs af udfører- og myndighedsområdet.
- Myndighed skal deltage ved minimum én handleplanssamtale. Myndighed behøver dog ikke nødvendigvis at være tovholder på samtalen.
- Et forløb defineres som mindst to handleplanssamtaler og mindst én samtale om samtalerne.



SAMTALE OM SAMTALEN

I en 'samtale om samtalerne' er der fokus på borgerens, det private netværks og de professionelle samarbejdspartneres oplevelser af samtalen.

Spørg åbent til borgerens, netværkets og samarbejdspartneres oplevelse af samtalen og lyt til det, der kommer frem (uden at skulle svare/forsvare).

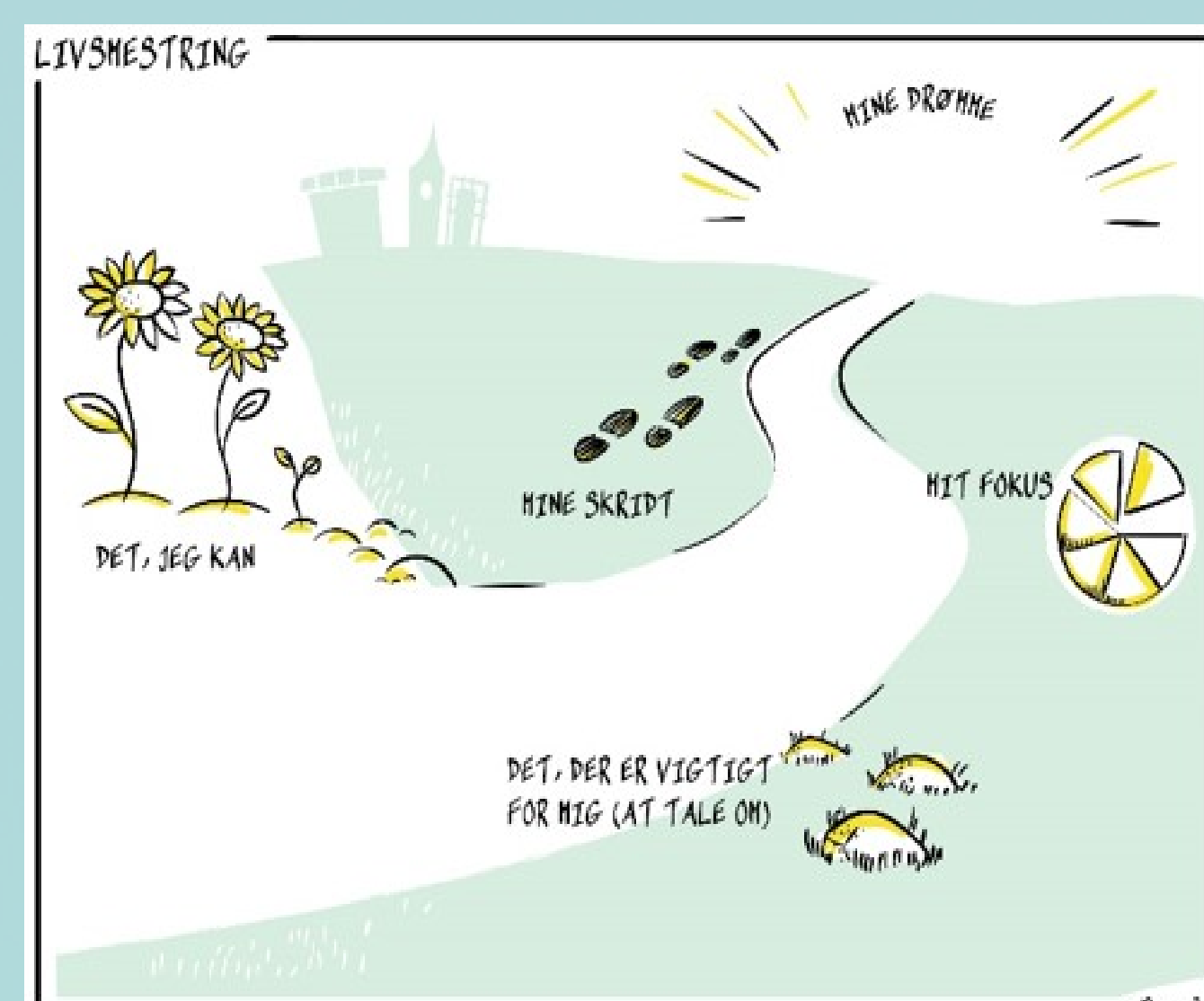
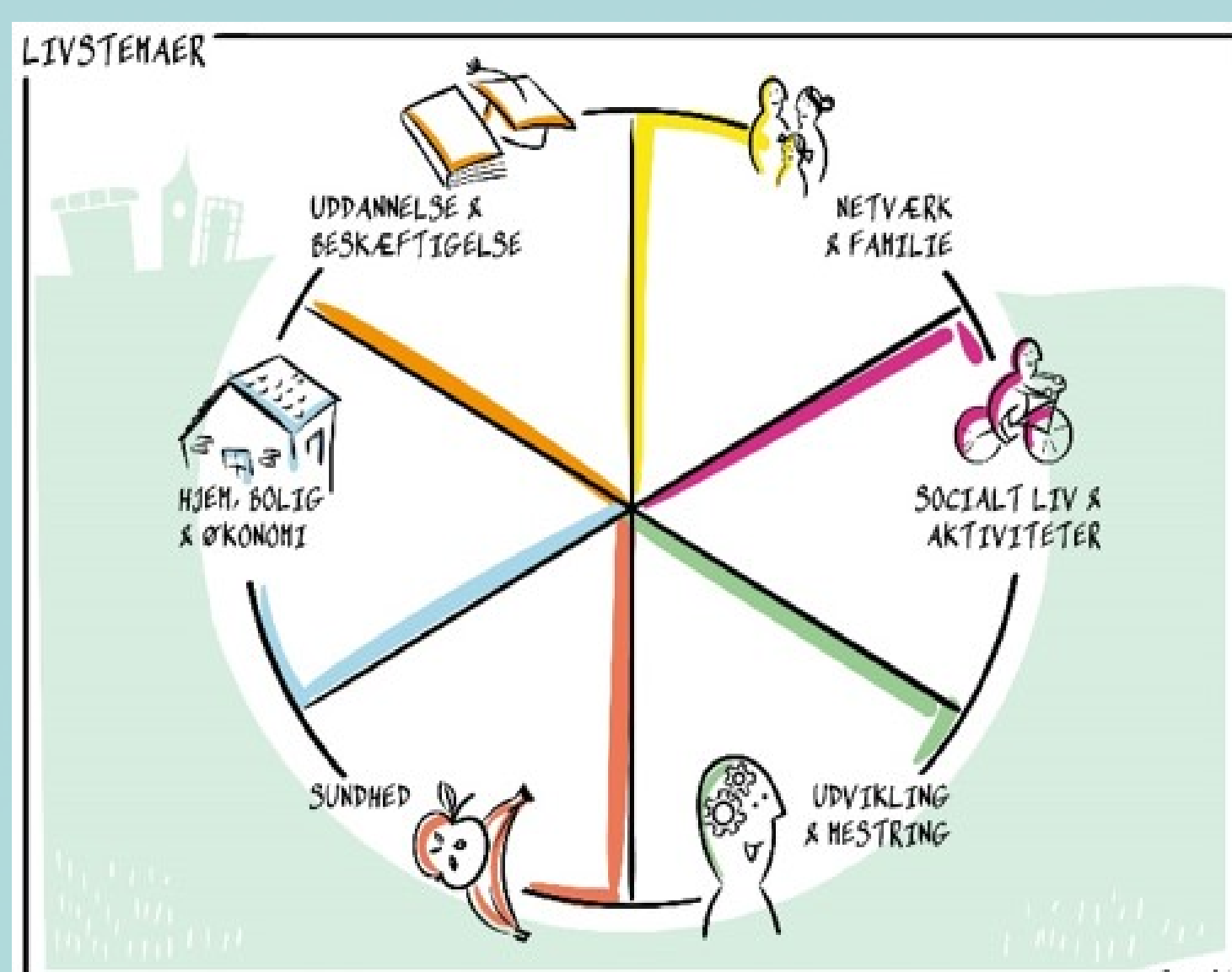
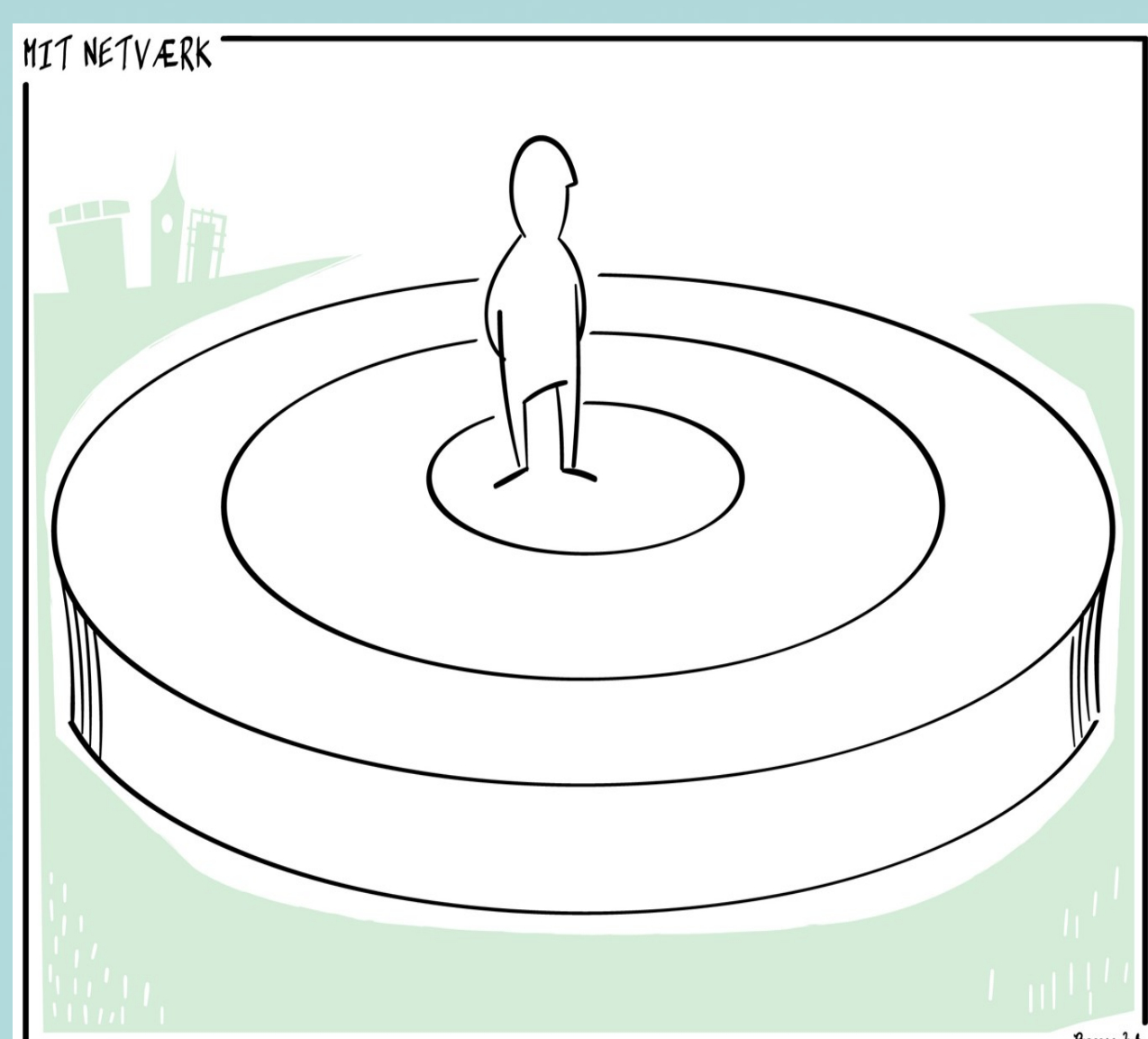
- Hvad er det, der opleves som hjælpsomt / mindre hjælpsomt?
- Hvad mon vi skal være særligt opmærksomme på i samtalerne / samspillet i og omkring handleplanen?

Handleplanssamtalen

Handleplanssamtalen gennemføres med Åben Dialog tilgang, og tilrettelægges på en måde der giver mening for den enkelte borger

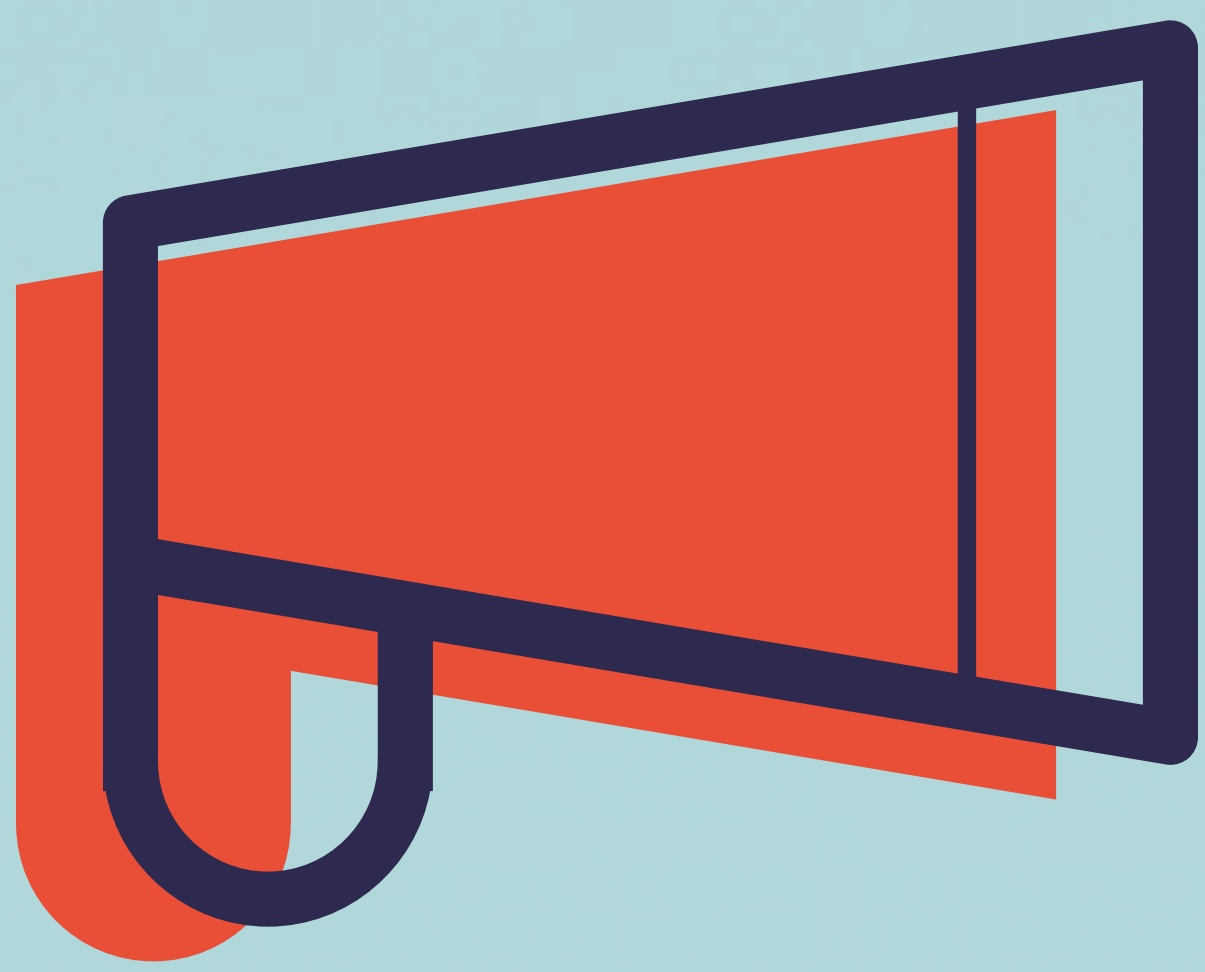
En handleplanssamtale som et led i praksisudforskningen i Projekt Livsmester kan f. eks. gennemføres i forbindelse med:

- Handleplanssamtaler ved overgang barn/voksen
- Handleplanssamtaler ved opstart af nye borgere
- Handleplanssamtaler ved opfølgninger
- Handleplanssamtaler ved afslutninger



HUSKELISTEN

- AFDÆK BORGERENS NETVÆRK
- BRUG DE VISUELLE DIALOGREDSKABER
- OVERVEJ BRUG AF MEDBORGER-GUIDE
- OVERVEJ AT SØGE LIVSMESTERMIDLER
- REGISTRER SAMTALEN I BORGERENS HANDLEPLAN I CSC



VEJLEDNING

TIL REGISTRERING AF
HANDLEPLANSSAMTALER I
FORBINDELSE MED "LIVSMESTER"

1

JOURNAL I CSC

- FREMSØG BORGERENS JOURNAL
- VÆLG DEN INDSATS HANDLEPLANSSAMTALEN OMHANDLER
- I SEKTIONEN "FORMULARER" KLIKKES "TILFØJ" - VÆLG FORMULAREN "PROJEKT LIVSMESTER - REGISTRERING AF BORGERFORLØB"

2

FORMULARER

- UDFYLD - TITEL: SKRIV "LIVSMESTER-PRAKSISUDFORSKNING"
- UDFYLD INFORMATION OM MEDARBEJDER OG BORGER OG TILBUD
- "INFORMATION OM PRAKSISUDFORSKNING" UDFYLDES
- AFKRYDS "ANVENDELSE AF LIVSMESTERMIDLER" HVIS AKTUELT

3

FÆLLES LÆRING

- GEM FØRST FORMULAREN
- ARKET "FÆLLES LÆRING" SCANNES IND PÅ COMPUTER
- ARKET TILKNYTTES BORGERENS SAG VHA. "DOKUMENTTILKNYTNING"

4

VED ANDEN, TREDJE SAMTALE..

- ÅBN DEN EKSISTERENDE FORMULAR, OG TILKNYT NYE SAMTALER UNDER "INFORMATION OM PRAKSISUDFORSKNING"
- VED TEKNISKE PROBLEMER: SPØRG DIN SUPERBRUGER



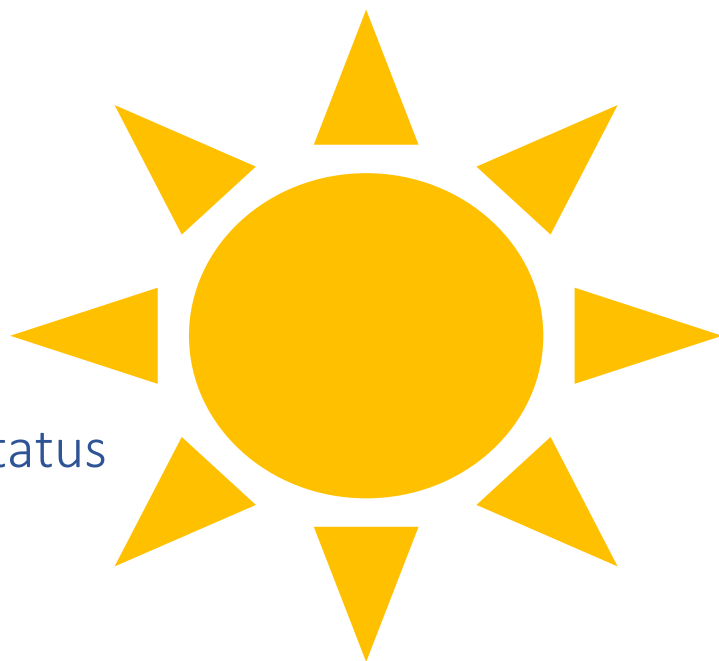
UNDERVISNINGSMATERIALET
OG MATERIALER VEDR.
PRAKSISUDFORSKNINGEN
FINDES I GRUPPERUMMET PÅ
PLAN2LEARN



LIVLINER

ÅBEN DIALOG - HELLE VASE
SØRENSEN: HEVAS@AARHUS.DK

LIVSMESTER GENERELT- JOHN
LIHOLM: JLO@AARHUS.DK



Læringsorienteret midtvejsstatus

Livsmester i Voksenhandicap

Marts 2019

Ingeborg Kragegaard, intern evaluator

Lotte Hanberg Sørensen, projektleder

Udvikling Socialforvaltningen, Aarhus Kommune

Midtvejsstatus, Projekt Livsmester, marts 2019

1. Resume

Projektet Livsmester er nu igennem to af projektets tre faser, og fokus har været på at få opbygget en robust organisering af projektet, gennemført dele af kompetenceudviklingsforløb for medarbejdere og ledere, udviklet og igangsat aktiviteter ift. elementerne: Medarbejder-guide, Livsmestermidler og visuelle dialogredskaber, samt opstartet forløb og samtaler med borgere i Voksenhandicap.

1.1 Kompetenceudvikling i Åben Dialog

De foreløbige erfaringer og resultater viser, at størstedelen af de 36 medarbejdere og ledere fra Voksenhandicap, der startede på hold 1 i den etårige kompetenceudvikling i Åben Dialog har gennemført kompetenceudviklingsforløbet bestående af otte seminar dage og aktionslæring i læringsgrupper. Forløbet fortsætter indtil juni 2019. Hold 2 er netop startet op med 42 medarbejdere og ledere.

Fem af de seks medarbejdere og ledere på den 2-årige nationale Åben Dialog uddannelse har gennemført det første år af uddannelsen. En deltager fra hold 1 på det etårige kompetenceudviklingsforløb er flyttet til anden halvdel af den 2-årige Åben Dialoguddannelse.

Der var fra starten udbredt skepsis blandt deltagerne vedrørende anvendelsen af Åben Dialog som tilgang i handleplansarbejdet i forhold til borgere med Autisme Spektrumforstyrrelse og udviklingshæmning. Tilgangen er afprøvet på få handleplansforløb og tilsyneladende med gode erfaringer fra de unge borgere, deres netværk og medarbejdere.

1.2 Handleplansforløb og øvebaner i Åben Dialog

Der er pt. startet ca. 18 handleplansforløb op med Åben Dialog med borgere.

Medarbejdere og afdelingsledere har samtidig øvet sig på anvendelsen af Åben Dialog på team- og personalemøder og i forbindelse med MUS-samtaler, samt en-til-en samtaler med borgere. Medarbejdere i Borgercenter Midtby er samtidig i gang med at udforske Åben Dialog-tilgangen i et gruppeforløb for unge med Autisme Spektrumforstyrrelse. Der er gode erfaringer fra de medarbejdere, der er med i kompetenceudviklingsforløbet og deres kolleger, der har prøvet Åben Dialog på møder og i samtaler, samt fra de unge, som har ønsket at fortsætte gruppeforløb med Åben Dialog-tilgangen.

1.3 Medborger-guider

Ti medborger-guider er blevet uddannet sammen med to medarbejdere og er OCN-certificeret. Én medborger-guide er matchet og tilknyttet en borger som guide. De øvrige mødes fortsat en gang om måneden med koordinator og de to medarbejdere til netværksmøde, hvor de træner de kompetencer, de har fået i uddannelsesforløbet.

Opstart af uddannelsen af et nyt hold medborger-guider er udskudt til maj 2019, da der ikke var nok kandidater til det næste hold (der skulle være startet primo marts), og da efterspørgslen og matchningen af det første hold ikke går så hurtigt, som forventet.

1.4 Livsmestermidler

De første Livsmestermidler er uddelt. Der er aktuelt registreret 18 ansøgninger. Fem borgere har fået bevilget Livsmestermidler, syv borgere har fået afslag på deres ansøgning, og seks ansøgninger er under behandling.

1.5 Visuelle dialogredskaber – visuel handleplan

Der er udviklet en prototype på en visuel handleplan og dialogredskaber, der kan tjene som hjælperedskaber i forbindelse med handleplanssamtaler. Redskaberne bliver i begrænset omfang afprøvet i samtaler med borgere, men der er endnu ikke indhentet erfaringer med brugen af redskaberne i handleplansforløb.

2. Indledning

Voksenhandicap, Socialforvaltningen i Aarhus Kommune har fået støtte fra Velux Fonden til at gennemføre et kultur- og kompetenceudviklingsprojekt. Projektet Livsmester skal bidrage til at styrke samspillet omkring §141 handleplanen – og i sidste ende styrke borgernes livsmestring. Projektet er forankret i tre centre (Borgercenter Vest, Borgercenter Midtby og Rådgivnings- og visitationscenter), og det gennemføres i perioden fra slut 2017 til foråret 2020 og er en af de centrale udviklingsprocesser i Voksenhandicap Gentænkt.¹ Projektet og Voksenhandicap Gentænkt skal medvirke til at skabe bevægelser i og omkring organisationen Voksenhandicap.

Det er målet med projektet at vende handleplanprocessen om, så det i højere grad er borgerens initiativ og ønsker, der kommer i centrum, ligesom borgeren og dennes netværk skal spilles mere aktivt ind i forhold til både at definere borgerens drømme og mål – og ikke mindst medvirke til at finde de bedste løsninger for at nå disse mål.

Konteksten for Livsmester er afgrænset til praksis i og omkring *Den Fælles Handleplan*² og er tæt forbundet med praksis i Voksenhandicap i bred forstand.

Projektet er målrettet de unge voksne med handicap mellem 17 og 35 år, som har givet udtryk for, at de i højere grad ønsker at tage styringen i eget liv.

2.1 Fire elementer i projektet

Projektets fokus er at udvikle og udfolde potentialet for, at unge voksne borgere i Voksenhandicap kan mestre deres eget liv. Projektet har et gennemgående fokus på samspillet omkring borgernes handleplaner gennem fire centrale elementer i projektet:

1. Det bærende element er et kompetenceudviklingsforløb og praksisudforskning af tilgangen *Åben Dialog* for 78 medarbejdere og ledere i Voksenhandicap, herunder fælles læring med borgere og netværk. Åben Dialog opstod i behandlingspsykiatrien, hvor den fungerede som tilgang til mødet med den enkelte borger, primært i forbindelse med akutte kriser. Åben Dialog er udbredt inden for socialpsykiatrien og har der markeret sig som en yderst lovende tilgang ift. at fremme en mere ligeværdig dialog, hvor borgerens stemme i højere grad kommer i spil. I projekt Livsmester undersøges det, om og hvordan Åben Dialog kan udspille sig i en voksenhandicap-kontekst, og om potentialet her er tilsvarende stort.
2. Et andet element er mobilisering af en gruppe *medborger-guider* der med erfaringsekspertise kan tilbyde borger-til-borger følgeskab i forskellige situationer i og omkring handleplanssamspillet.

¹ Voksenhandicap Gentænkt er et paradigmeskift fra borgeren som klient til borgeren som aktiv deltager i tilrettelægningsen af eget liv. Voksenhandicap Gentænkt har livsmestring som vision for indsatsen til borgeren. Se mere: <https://aarhus.dk/media/13958/borgercentre-i-lokalomraaderne.pdf>

² [Information om den fælles handleplan](#)

3. Et tredje element er afprøvning af borgerbudgetter. I projektet er der afsat særskilte midler *Livsmestermidler*, der giver borgeren muligheder for at afprøve tiltag, der har afsæt i borgerens ønsker og mål, og som fremmer borgerens udviklingsproces (i og omkring handleplanssamspillet).
4. Det fjerde element er udvikling og afprøvning af *visuelle dialogredskaber*, herunder udvikling af en prototype på en visuel handleplan og andre visuelle hjælperedskaber med fokus på visualisering og flersproglighed i samspillet mellem borgere, netværk, medarbejdere og ledere.

De fire elementer samles i en borgernær praksisudforskning, hvor de alle tænkes ind som muligheder, der på forskellig vis kan styrke samspillet omkring handleplanen. I *Livsmester* inviteres borgeren, det private netværk og professionelle samarbejdspartnere til at udforske, hvordan medarbejder og borger i mødet og samspillet med hinanden forstærker borgerens muligheder for at mestre sit liv som menneske og medborger i samfundet.

3. Evalueringen

Evalueringen af Livsmester gennemføres som en løbende og læringsorienteret evaluering, der skal understøtte projektets udvikling, læring og implementering undervejs og samtidig dokumentere projektets erfaringer og resultater. Den er derfor tilrettelagt som en kombineret målopfyldelses- og procesimplementeringsevaluering. Evalueringen afdækker implementeringen af projektets indsatser samt realiseringen af projektets målsætninger på henholdsvis borger-, medarbejder- og organisationsniveau.

Evalueringen vil løbende følge projektet og samle op på erfaringer og resultater, der dels kan dokumentere, om projektets målsætninger nås, dels pege på temaer, der kan blive gjort til genstand for fælles refleksion og læring på fællesmøder, seminardage etc. Der bliver løbende givet feedback fra evalueringen tilbage til projektledelse, styregruppe, ressourcegruppe samt medarbejdere.

Evalueringen og denne midtvejsstatus er målrettet dels de interne interessenter, som er projektets styregruppe, ressourcegruppe og projektledelse, dels de eksterne interessenter, som er Velux Fonden og andre kommuner mv., som har interesse i at følge projektets resultater og implementeringserfaringer. Udover denne midtvejsstatus vil formidlingen ske i form af artikler på kommunens intranet og hjemmeside, videodokumentation, en implementeringsguide og en afsluttende evalueringsrapport.

3.1 Forandringsbaseret evaluering

Evalueringen tager udgangspunkt i en forandringsteori, der er udviklet på en workshop med ekstern en samarbejdspartner³ og projektets styregruppe og ressourcegruppe. Forandringsteorien tydeliggør de forventede sammenhænge mellem de igangsatte indsatser og de ønskede resultater på kort sigt og effekter på længere sigt⁴.

3.2 Data

Der indhentes undervejs i projektperioden data fra forskellige datakilder med henblik på en anvendelsesorienteret brug. Erfaringerne fra de første to faser af projektet og foreløbige resultater baserer sig på de data, der er indsamlet i projektets første halvdel, herunder

- referater fra styregruppemøder og ressourcegruppemøder

³ DEFACTUM, som har erfaringer med at evaluere Åben Dialog-projekter i socialpsykiatrien, og som har bistået med sparring på evalueringsdesign, gennemførelse samt kvalificering af analyse og formidlingsmaterialer.

⁴ Se bilag 1. Forandringsteori

- fire fokusgruppeinterview med medarbejdere og ledere i de tre centre
- to interview med borgere
- et interview med en deltager i ressourcegruppen om de første erfaringer med Åben Dialog-tilgangen⁵ (bilag 2)
- et interview med to medarbejdere og en centerchef fra fællesmøde for medarbejdere og ledere på hold 1 og 2 i kompetenceudviklingsforløbet⁶
- to interviews med to medborger-guider⁷
- observationer og data fra deltagelse i seminarer i Åben Dialog og læringsgruppe

3.3 Evalueringens status

Fremadrettet vil evalueringen omfatte følgende data:

- casestudier, hvor 5 borgeres handleplansforløb følges. Det omfatter dokumentstudier og interviews med borgerne og deres netværk.
- fokusgruppeinterview med medarbejdere og afdelingsledere
- registreringer i CSC af handleplaner for de 78 borgere, der indgår i praksisudforskningen. Åben Dialog samtaler, herunder opsamling og måling af progression på mål og delmål i CSC⁸. Effekten af indsatserne følges gennem effektvurderinger, statusvurderinger inden for relevante livstemaer og målopfyldelse inden for de temaer, der er fokusområde for den enkelte borger. Medarbejderne skal desuden registrere erfaringer og læring fra de involverede parter ved en afsluttende samtale om samtalen, mødedeltagernes oplevelse af og refleksioner om mødet. Noter vedlægges Handleplanen i CSC og indgår som materiale i evalueringen med henblik på at dokumentere omsætningen af Åben Dialog-tilgangen i praksis og betydningen heraf for medarbejdere og borgere og det professionelle såvel som det private netværk.
- dokumentationsfilm om medborger-guider med SMIL Internetavis
- registerdata vedrørende arbejdsmiljø, trivselsmåling og magtanvendelser

4. Organisering af projektet

Projektet er organiseret med en styregruppe, der består af centerchefer fra de tre deltagende centre (Borgercenter Midtby, Borgercenter Vest, Visitations- og Rådgivningscenter) samt konstitueret stabschef i Socialforvaltningen og projektlederen for Projekt Livsmester. Projektet har i sommeren 2018 fået ny projektleder.

I projektets første år er der blevet arbejdet på at etablere en robust organisering omkring projektet og på at få et fælles billede af projektets formål og aktiviteter. Udover styregruppen er der nedsat en ressourcegruppe (i projektbeskrivelsen kaldet implementeringsgruppe). Den består af udvalgte nøgle-fagpersoner, som er medarbejdere og afdelingsledere fra de tre centre. Ressourcegruppens opgave er at bidrage med et

⁵ Formidlet som artikel på kommunens intra til inspiration

⁶ Formidlet som Voxpop af lommefilm på intra

⁷ Formidlet som artikel i Nyhedsbrev fra Voksenhandicap på intra

⁸ CSC social er Socialforvaltningens fælles it-system, som skal understøtte dokumentationen og samarbejdet mellem de forskellige myndighedscentre og tilbud

udviklings- og rådgivningsperspektiv som bindeled mellem styregruppe og den praksis, projektet udfolder sig i samt at give sparring og dele erfaringer på tværs af centrene. Ressourcegruppen har således en særlig rolle i forhold til at understøtte involvering og implementering af projektet og indgår i den planlagte etablering af de lokalt forankrede implementeringsteams, som skal understøtte implementeringen af Åben Dialog i handleplansarbejdet, herunder gennemførelsen af de planlagte handleplansforløb.

4.1 Projektets faser

Projektet er opdelt i tre faser med følgende væsentlige milepæle:

Fase	Periode	Milepæle
Fase 1	Slut 2017 til ultimo maj 2018	• Organisering på plads • Første hold medarbejdere/ledere er i gang med 1-årigt aktionslæringsforløb i Åben Dialog • Seks personer er i gang med den 2-årige nationale Åben Dialog uddannelse • Uddannelsesforløb og formidlingsmateriale for medborger-guider er udviklet • Procesplan for arbejdet med borgerbudgetter foreligger • Arbejdsgruppe ift. udvikling af prototype for visuel handleplan og dialogredskaber er etableret
Fase 2	Juni 2018 til ultimo marts 2019	• Første hold medarbejdere/ledere afslutter kompetenceudviklingsforløb og fortsætter i læringsgrupper • Min. 37 borgere oplever ÅD-samtaler i deres handleplansproces • To hold medborger-guider og to medarbejdere uddannes • Rammer og retningslinjer for udmøntning af Livsmestermidler beskrives, og de første midler uddeles • visuelle dialogredskaber udvikles og afprøves i Åben Dialog-prøvehandling
Fase 3	April 2019 til ultimo januar 2020	• Andet hold medarbejdere/ledere afslutter kompetenceudviklingsforløb og fortsætter i læringsgrupper • Seks personer afslutter den 2-årige ÅD-uddannelse og afprøver min. et borgerforløb • Yderligere min. 37 borgere oplever ÅD-samtaler i deres handleplansproces • Resterende Livsmestermidler uddeles • Videodokumentation af medborger-guider og implementeringsguide foreligger

De følgende afsnit beskriver status, erfaringer og resultater ift. de fire elementer i Projekt Livsmester.

4.2 Erfaringer og resultater

Styregruppen holder møder cirka hver anden måned. Udover at styregruppen har truffet beslutninger om rammerne for de fire elementer har et gennemgående tema for drøftelser været udfoldelsen af projektet, udfordringer ift. at styrke det ledelsesmæssige fokus og at sikre organisatorisk kendskab og ejerskab til projektet i en organisation præget af både strategiske og organisatoriske forandringer.

Styregruppens medlemmer har deltaget på seminar dage, fællesmøder for medarbejdere og ledere i kompetenceudviklingsforløb, videndelingsdage med Velux og fællesmøder med resourcegruppen. De tre centerchefer har endvidere bragt projektet ind som et fast punkt på centerchefmøderne for at skabe opmærksomhed om projektet hos driftschefen og hos de andre centerchefer i Voksenhandicap.

Det har vist sig, at de månedlige møder mellem ressourcegruppe og projektleder, samt ad hoc deltagelse på styregruppemøder har været utilstrækkelige i forhold til kommunikation og formidling af de udfordringer og barrierer, noglepersonerne støder på lokalt i forbindelse med omsætning af Åben Dialog og projektets øvrige elementer i praksis.

Der er derfor etableret fællesmøder mellem styregruppe og ressourcegruppe ca. hver anden måned i resten af projektperioden. Formålet er at sikre en fælles forståelse for projektet og for projektets fremdrift, herunder kobling mellem Åben Dialog og handleplansprocessen på netværksmøder med udfører og myndighed. Samt at udveksle erfaringer og inspirere hinanden ift. arbejdet med projektets øvrige tre elementer: Medborger-guider, Livsmestermidler og visuelle dialogredskaber.

5. Kompetenceudvikling i Åben Dialog

Kompetenceudviklingsforløbet og praksisudforskningen af tilgangen Åben Dialog i handleplansarbejdet med borgeren er det bærende element i Projekt Livsmester. Det involverer medarbejdere og ledere fra de tre deltagende centre, borgere, deres private netværk og de professionelle samarbejdspartnere, der er involveret i den enkelte borgers handleplan.

I den første fase af projektet er der brugt mange ressourcer på at udvikle og igangsætte kompetenceudviklingen af medarbejdere og ledere. Intentionen er, at alle medarbejdere og afdelingsledere i løbet af projektperioden får kompetenceudvikling i Åben Dialog. 73 medarbejdere og ledere fra de tre involverede centre er fordelt på to hold i et særligt tilrettelagt etårigt kompetenceforløb i Åben Dialog, mens fem medarbejdere og en afdelingsleder deltager i den landsdækkende, toårige Åben Dialog-uddannelse. De seks medarbejdere og ledere på den toårige uddannelse er tiltænkt en særlig rolle i implementering og forankring af Åben Dialog i Voksenhandicap.

Det første hold på det etårige kompetenceudviklingsforløb startede i februar 2018, mens det andet hold er startet i marts 2019. Det etårige kompetenceudviklingsforløb består af fire undervisningsseminarer a to dage over et halvt år samt et aktionslæringsforløb, hvor deltagerne mødes i læringsgrupper ti gange i løbet af et år.

5.1 Læringsgrupper

Aktionslæringsforløbet spiller en væsentlig rolle i kompetenceudviklingsforløbet i Åben Dialog. Læringsgrupperne på det første hold er sammensat af medarbejdere og afdelingsledere på tværs af centrene, som mødes i alt 10 gange a 3 timer i løbet af et år. Planen med læringsgrupperne er at skabe et rum for praksisnær læring gennem faglig sparring og supervision på den praksis, der skal udvikles og udfoldes i handleplanssamarbejdet med borgere i Voksenhandicap. Endvidere var det forventet, at sammensætningen af grupperne kan inspirere og udvikle praksis på tværs af erfaringer, positioner og organisatoriske rammer i Voksenhandicap.

Læringsgrupperne faciliteres af tre erfarne sparringspartnere/supervisorer i Åben Dialog. Gennem dialoger, reflekterende processer og træningsøvelser i gruppen understøttes og udfordres deltagerne i deres faglige og organisatoriske udvikling af praksis.

5.2 Status på kompetenceudviklingsforløbet

Det første hold på kompetenceudviklingsforløbet startede i februar 2018 med 36 deltagere fra de tre involverede borgercentre. Undervejs har der været et mindre frafald, som skyldes blandt andet barsel og sygdom. For at nå det forventede antal deltagere på oprindeligt 80 medarbejdere og ledere, der i

projektperioden gennemfører kompetenceudviklingsforløb i Åben Dialogtilgang, er der optaget 42 deltagere på hold 2.

Rekrutteringen af deltagere fra de to borgercentre Midtby og Vest adskiller sig fra hinanden. Det skyldes primært forskellen i centrenes tilbudstype og dermed forskelle i arbejdstilrettelæggelse og vagtplaner for medarbejderne.

Hovedparten af Borgercenters Midtbys tilbud er dagforanstaltninger under Lov om Social Service, §85, bostøtte i eget hjem, mens tilbuddene i Borgercenter Vest primært er døgn- og plejetilbud, samt aktivitetstilbud under Lov om Social Service § 103, 105, 107 og 108.

Tabel 1 og 2 illustrerer de to forskellige modeller for udvælgelse af medarbejdere og ledere til kompetenceudviklingsforløbene i Åben Dialog. Fra Borgercenter Midtby kommer samtlige 14 medarbejdere/ledere på hold 1 fra samme tilbud; SORAS bostøtte- og samværstilbud og SORAS kollegiet under samme afdelingsleder, som deltager i kompetenceudviklingsforløbet. Den samme model er valgt for hold 2, hvor de 21 deltagere kommer fra den bydækkende bostøtte, SORAS og et bofællesskab under samme afdelingsleder, som ligeledes deltager i forløbet.

I Borgercenter Vest kommer de 14 deltagere på hold 1 fra seks forskellige bo- og aktivitetstilbud og en fra fællesfunktionen med seks forskellige afdelingsledere. En afdelingsleder deltog i det etårige forløb, en anden afdelingsleder i den 2-årige uddannelse. De 16 deltagere på hold 2 kommer fra syv forskellige tilbud samt fra fællesfunktionen og med seks forskellige afdelingsledere, heraf en på den toårige uddannelse og en fra hold 1.

Tabel 1. 1-Årigt uddannelsesforløb i Åben Dialog

Borgercenter	Hold 1 – 2018 Antal medarbejdere/ afdelingsledere	Hold 2-2019 Antal medarbejdere/ afdelingsledere	Antal tilbud	Målgruppe
Borgercenter Vest	13/1	16/0	6 forskellige bo- og aktivitetstilbud samt Fællesfunktion	Unge voksne med: Udviklingshæmning Autisme/udviklingshæmning Udviklingshæmning/andre udviklingsforstyrrelser, herunder tilbud med borgere med behov for at blive skærmet
Borgercenter Midtby	13/1	20/1	Tre tilbud hhv. bydækkende bostøtte, SORAS samværstilbud og kollegie, samt et bofællesskab	Unge voksne med Autisme Spektrum Forstyrrelse
Rådgivnings- og Visitationscenter	2/1	4/1	Rådgivere tilknyttet hhv. BC Vest og BC Midtby	

Tabel 2 viser antallet og fordelingen af medarbejdere og ledere i centrene på den 2-årige uddannelse i Åben Dialog hhv. i 2018 og 2019.

Tabel 2: 2-årig Uddannelsesforløb i Åben Dialog

Borgercenter	2018 Antal medarbejdere/ afdelingsledere	2019 Antal medarbejdere/ afdelingsledere
Borgercenter Vest	1 /1	1 /1
Borgercenter Midtby	2/0	2 /1
Rådgivnings-og Visitations-center	2 /0	1/0

5.3 Læringsgrupperne

Der har indtil nu været afholdt mellem syv og otte møder ud af de ti planlagte møder i de seks læringsgrupper. Undervejs i forløbet har der været et særligt fokus på formålet med læringsgrupperne (muligheden for at øve sig, udveksle erfaringer og få sparring) samt på deltagelsen, da læringsgrupperne er en væsentlig del af aktionslæringsforløbet mod mestring af Åben Dialog-tilgangen i handleplansarbejdet. Et ustabilt fremmøde i nogle af læringsgrupperne forklares af medarbejdere med udfordringer ift. at skulle prioritere tid og ressourcer samt forskellige forventninger til læringsgruppernes indhold og form. Der er derfor skabt øget ledelsesmæssig opmærksomhed om forventninger til og kravet om deltagelse i læringsgrupperne.

6.4 Opnåelse af kompetencer i Åben Dialog

Læringsforløbet afsluttes med en afsluttende læringsdialog i læringsgrupperne, hvor hver deltager demonstrerer og reflekterer over egen læreproces og mestringskompetencer. Demonstrationen skal tage afsæt i deltagernes dokumentation af egen praksis i forhold til Åben Dialog i handleplansarbejdet. Det kan være dokumentation af praksis for eksempel i form af udvalgt video, visuelt materiale eller live samtale om handleplansprocessen. Fokus er på at demonstrere og reflektere over processen og positionen - på vej mod et (mere) dialogisk, reflekterende og netværksorienteret samspil i og omkring den fælles handleplan.

Det første hold i kompetenceudviklingsforløbet gennemfører den afsluttende læringsdialog i juni 2019.

5.5 Former for praksisudforskning af Åben Dialog

I forbindelse med udvikling af mestringskompetencer i Åben Dialog skal de 78 medarbejdere og ledere, der deltager i kompetenceudviklingsforløbet i praksis udforske Åben Dialog-tilgangen gennem handleplansamtaler med borgere. Medborger-guider, Livsmestermidler samt visuelle dialogredskaber skal ligeledes indgå som muligheder i arbejdet med borgerens handleplansforløb.

Rammen for praksisudforskningen er beskrevet således:

- Alle deltagere gennemfører mindst ét forløb af handleplansamtaler med en borger. Et forløb defineres som mindst to samtaler/møder med en borger, hvoraf der på mindst et af møderne deltager både en myndighedsrådgiver, udfører samt øvrigt professionelt og privat netværk efter relevans og borgerens ønske.
- Selve handleplansmødet kan foregå ved 17,5-årsmøder, ved indskrivning, opfølgning og udskrivning.

- Der skal på møderne arbejdes med markørerne dialog, refleksion og netværksorientering til fælles læring.
- De visuelle dialogredskaber, der er udviklet til handleplansprocessen i Voksenhandicap, anvendes der, hvor det giver mening.
- Det skal overvejes at tilbyde en medborger-guide enten før, under eller efter mødet.
- Det skal overvejes, om Livsmestermidler har relevans ift. borgerens håb og drømme.

Hold 1 gennemfører praksisudforskningen i perioden november 2018 til juni 2019. Alle deltagere på hold 1 skal således i juni 2019 have startet et handleplansforløb med Åben Dialog op.

Der er udarbejdet en vejledning til brug for praksisudforskningen ⁹. For at kunne følge udviklingen i praksisudforskningen skal medarbejderne registrere de enkelte møder og deltagere på møderne i et særligt registreringsskema i CSC¹⁰. Her skal de også registrere, om borger er blevet tilbudt følgeskab ved en medborger-guider og/eller tildelt Livsmestermidler.

5.6 Foreløbige erfaringer og resultater fra praksisudforskning af Åben Dialog

Registreringerne medio marts 2019 viser, at der indtil videre er startet 18 handleplansforløb op med Åben Dialog med borgere. Forventeligt skulle alle deltagere på hold 1 være i gang på nuværende tidspunkt, dvs. 31 medarbejdere og ledere.

Dog viser erfaringsopsamlingen, at medarbejdere og ledere har øvet sig på anvendelsen af Åben Dialog i mange forskellige sammenhænge, herunder på team- og personalemøder og i forbindelse med MUS samt i en-til-en samtaler med borgere. Medarbejdere i Borgercenter Midtby er i gang med at afprøve Åben Dialog i et gruppeforløb for unge med Autisme Spektrumforstyrrelse.

Når der stadig er relativt få samtaleforløb i gang på nuværende tidspunkt, halvvejs i projektperioden, skyldes det ifølge data fra fokusgruppeinterview, seminardage og fællesmøder, flere forskellige forhold:

- Medarbejdere føler sig usikre i forhold til at anvende Åben Dialog-tilgangen.
- Medarbejdere udtrykker skepsis ift. anvendelse af Åben Dialog i handleplansarbejdet med borgere med omfattende kognitive vanskeligheder og manglende sprog.
- Medarbejdere giver udtryk for, at de er bekymrede for borgeren, hvis det ikke lykkes.
- For nogle medarbejdere er det uvant at skulle tage mødelederrollen.
- Det er uvant for medarbejdere at være den, der indkalder til handleplansmøde: *"det plejer at være myndighed, der henvender sig til os"*.
- Medarbejdere oplever, at det kræver ekstra tid og ressourcer at indkalde til og planlægge netværksmøder.
- Medarbejdere efterspørger tid og ressourcer til at organisere og gennemføre netværksmøder.

Medarbejdere i alle tre centre taler om organisatoriske forudsætninger og udfordringer i form af tid, opmærksomhed og ressourcer, herunder fordele ved at være mange medarbejdere contra få medarbejdere fra én afdeling i kompetenceudviklingsforløb sammen. Medarbejdere peger på organisering og ledelsesmæssig understøttelse af enkelte medarbejdere, der står alene med en implementeringsopgave, dels

⁹ Bilag 3

¹⁰ CSC social er Socialforvaltningens fælles it-system, som skal understøtte dokumentationen og samarbejdet mellem de forskellige myndighedscentre og tilbud

ift. en kollegagruppe, der ikke er/har været med i kompetenceudviklingsforløbet, dels ift. afvikling af samtaler i praksis, som væsentlige barrierer for implementeringen af Åben Dialog.

De foreløbige erfaringer peger på, at det er nemmere at starte implementeringsaktiviteter op på tilbud, hvor mange medarbejdere har fået kompetenceudvikling og uddannelse i Åben Dialog sammen. I SORAS, Borgercenter Midtby er der som nævnt igangsat forskellige aktiviteter (øvebaner og træning) af medarbejdere på team- og personalemøder, i samtaler med borgere og i et gruppeforløb med unge.

I Borgercenter Vest er aktiviteter i forhold til at træne og afprøve Åben Dialog blandt medarbejderne og i tilbuddene koncentreret om to nøglepersoner, en medarbejder og en afdelingsleder, som deltager i hhv. det etårige forløb og den og 2-årige uddannelse i Åben Dialog. Begge er med i ressourcegruppen og er desuden involveret i uddannelsen af medborger-guiden. Afdelingslederen har afprøvet tilgangen i MUS og i borgersamtaler, hvor medarbejdere er blevet inddraget som reflekterende team. Medarbejder fra Fællesfunktionen inddrages i borgersamtaler og afholder fælles møder/træf for alle deltagere fra Vest på kompetenceudviklingsforløbet. Formålet med fællesmøderne er at inspirere til og understøtte praksisudforskningen af Åben Dialog i handleplansarbejdet lokalt i de seks tilbud.

5.7 Erfaringer med Åben Dialog fra medarbejdere

På trods af de endnu begrænsede erfaringer med praksisudforskning af Åben Dialog i handleplansarbejdet med borgere i Voksenhandicap viser opsamlingen, at tilgangen bliver brugt af og giver mening for de medarbejdere, der har anvendt tilgangen på team- og afdelingsmøder, i MUS og i individuelle samtaler såvel som gruppeforløb for borgere.

Medarbejdere giver udtryk for, at de gennem praksisudforskningen af Åben Dialog i forskellige sammenhænge (møder, samtaler osv.) har fået øje på, hvad tilgangen kan i samarbejdet med borgere og professionelt samt privat netværk.

"Så det med at alle stemmer kommer i spil... og det med, at man hører hinanden på en anden måde, end vi er vant til. Det glæder jeg mig rigtig meget til at se, hvad det kan give. Det at mor faktisk hører, hvad sønnen ønsker og gerne vil. Og hører hvad myndighed og jobkonsulenten kan gøre. Alle de der stemmer, der er i spil. På den måde glæder jeg mig helt vildt til at prøve at arbejde med det. For det tror jeg, vil kunne give rigtig meget nede hos os, at det er den lidt strukturerede måde at gøre det på." (medarbejder i SORAS)

På samme måde giver de forskellige erfaringer med Åben Dialog en anden forståelse for anvendelsen af Åben Dialog i arbejdet med handleplanen som en fast ramme.

"Det er sjovt, fordi vi har talt så meget om, hvor svært det har været at få handleplan og Åben Dialog til at passe sammen.... Men egentlig så kan tilgangen måske netop påvirke handleplanen i den retning, så det netop giver mening for borgeren. Altså i forhold til det der med, at målet også er, at borgeren skal føle det som sin plan" (afdelingsleder)

På de første seminardage i det etårige kompetenceudviklingsforløb kunne spores en udbredt skepsis og frustration blandt deltagerne ift. Åben Dialog. Medarbejdere beskrev tilgangen som *fluffy, langhåret, diffus*. De var frustrerede og efterlyste "en opskrift".

Undervejs i læringsforløbet ændrede denne opfattelse sig for flere, og på fællesmødet i november 2018 for ledere og medarbejdere på hhv. hold 1 og hold 2 blev det meget tydeligt for flere, at de havde *"lært noget om ÅD"* og oplevede, at de var nået et stykke vej i tilegnelsen af viden om Åben Dialog som et mindset og havde fået kompetencer ift. Åben Dialog-tilgangen.

5.8 Eksempel på netværkssamtale med Åben Dialog

I et fokusgruppelinterview med medarbejdere og ledere har hhv. en medarbejder og en leder i Borgercenter Midtby og Borgercenter Vest beskrevet konkrete netværksmøder med to borgere.

Efterfølgende er der gennemført to interviews med de to borgere, som kommer fra hhv. SORAS, Borgercenter Midtby og Tingagergaarden, Borgercenter Vest og tilhører målgruppen af borgere med autisme og borgere med udviklingshæmning og autisme.

Bostøttemedarbejderen fra Borgercenter Midtby fortæller, at mødet kom i stand på baggrund af en henvendelse fra en myndighedsrådgiver om et opfølgningsmøde med udgangspunkt i borgerens handleplan. Borgeren blev spurgt, om han ville prøve Åben Dialog. Udover borgeren og hans bostøtte og myndighedsrådgiveren deltog efter hans ønske ligeledes hans forældre som privat netværk og en kollega til bostøttemedarbejderen som reflektant.

Inden mødet havde bostøttemedarbejderen og borgeren snakket sammen og forberedt, hvilke temaer han gerne ville tale om.

”For mig er det en helt anden måde at holde sådan et møde på. Normalt sidder jeg sammen med borgeren og støtter/vejleder, mens det er myndighedsrådgiveren, der er på 90% af tiden. Så nu sagde hun jo nærmest ingenting. Det var mest borgeren, der talte, og engang imellem fik forældrene også lov til at sige noget”(medarbejder).

Netværksmødet blev afsluttet med en runde, hvor alle deltagere fik mulighed for at fortælle, hvordan de havde oplevet mødet.

”Og de syntes, det var en rigtig dejlig måde at holde et møde på, hvor man bliver hørt, og man får lov til at lytte og til at reflektere over det, der bliver sagt, og at man rent faktisk ikke sidder og taler indbyrdes. For det var meget sådan noget, de var lidt i tvivl om, hvordan det nu skulle fungere. At vi ikke snakker sammen, men at de kigger på mig og så.... men det oplevede de faktisk som en god ting, og forældrene var faktisk også rigtig gode til at reflektere over det. Og de sagde også, at der var mange ting, som kom på bordet, som de ikke vidste om deres barn kan man sige, ikke? Om hans måde at tænke på og se verden og sin situation på. Så det var helt klart en øjenåbner for dem, men det var det også i den grad for mig. Og det blev også følelsesladet undervejs”(bostøttemedarbejder, SORAS)

Efterfølgende har bostøttemedarbejderen fulgt op på mødet med borgeren, med myndighedsrådgiveren og med forældrene, og der har været afholdt endnu et netværksmøde om borgerens handleplan.

5.9 Borgererfaringer med Åben Dialog

De følgende borgererfaringer bygger på interviews med de to borgere, som begge har erfaring med to samtaler med Åben Dialog, dvs. en dialogisk, reflekterende og netværksorienteret tilgang. Ved den ene samtale deltog myndighedsrådgiveren i mødet.

Begge borgere fortæller, at de er meget tilfredse med den måde at holde møde på. De oplever, at de får mulighed for at komme til orde og blive hørt; det at høre genfortalt hvad man har sagt, betyder meget for dem begge.

Interviewet med den ene borger foregik sammen med hans bostøtte, og borgeren understregede flere gange, at Åben Dialog-mødeformen gav ham mulighed for at kunne formidle sine tanker og blive hørt af sine forældre, hvilket han ofte havde oplevet som vanskeligt.

"Det, jeg faktisk synes, var mest rart, var at man kunne få lov til at tale ud, for ligesom i min familie, så hvis man ikke er enig, så inden man når at tale ud, så når man at blive hakket ned. Så jeg synes faktisk, det var dejligt, at man kunne sige, hvad man har på hjerte. At andre ligesom skulle tie stille. Det var også lærerigt for mig, for når mine forældre så skulle tale, skulle jeg tie stille" (borger, SORAS)

Borgeren blev spurgt, om han kunne tænke sig at holde flere møder på denne måde, og om han tænker, at netop denne tilgang er velegnet til borgere med autisme. Til det svarer han:

"Ja, det kunne jeg godt tænke mig. Jeg synes, det er en rar måde at holde møder på. Jeg synes bestemt, det er noget, der virker. Jeg ved ikke, om det gælder alle, men for mig virker det i hvert fald utrolig godt" (borger, SORAS).

Samme opfattelse giver den anden borger udtryk for. Det første møde for ham var i forbindelse med, at han henvendte sig til afdelingslederen på tilbuddet og fortalte, at han var stoppet med at tage sin medicin. Det gav anledning til, at der blev etableret et netværksmøde med borgerens kontaktperson, medarbejdere fra Tingagergaarden og hans mor.

"Jeg kan godt lide den der mødeform, hvor jeg får lov at tale ud, og hvor jeg ikke har en bestemt skabelon, hvor vi bare skal udfylde – ligesom vi udfylder det der skema en gang om året, hvor jeg bare skal skrive under på" (borger, Tingagergaarden).

Han oplevede, at mødeformen gav ham mulighed for at få sagt det, han gerne ville og samtidig få tid til at tænke og reflektere.

"Jeg reflekterede også meget over tingene, for hvis du har en almindelig dialog, hvor man hele tiden kan blive afbrudt, så falder det til jorden, for så bliver det hele tiden drejet i en anden retning. Det er helt sikkert, at man har mere mulighed for at reflektere over nogle ting, fordi man får lov at sige de ting, som man har på hjerte, i stedet for at det bliver presset i en anden retning" (borger, Tingagergaarden)

Borgeren gjorde sig ligeledes nogle tanker om, hvilken indflydelse mødeformen havde på medarbejderne og hans kontaktperson.

"Den nye form har så været sådan, at det var mig, der fik rigtig meget taletid ... På den måde var rollerne anderledes fordelt, og jeg kunne mærke, at min kontaktperson var lidt mindre pædagogisk. De [medarbejderne] var mere dem selv. Det var jeg faktisk glad for."

Jeg har aldrig før hørt kontaktpersonen sige, at jeg er umulig og alt for svær... Det var faktisk rart." (borger, Tingagergaarden)

Unge voksne med handicap, forældre og Åben Dialog

Medarbejdere har givet udtryk for, at Åben Dialog og kravet om at borgernes netværk skal deltage i netværksmødet, kan være en udfordring ift. til de erfaringer, de har med forholdet mellem de unge og deres forældre. Medarbejderne oplever, at de i mange tilfælde møder unge voksne med handicap, der ønsker at gøre sig fri af forældres og nærmeste netværk, når de bliver voksne. De er således i en frigørelsesproces fra deres nærmeste netværk, hvilket ofte er deres forældre.

6. Medborger-guider

Medborger-guider i Livsmesterprojektet handler om mobilisering af borgere med handicap til at kunne være medborger-guider og tilbyde *borger-til-borgerfølgeskab* til andre borgere med handicap i og omkring handleplansprocessen.

Der er for alle elementerne: Medborger-guider, Livsmestermidler samt visuelle dialog- og kommunikationsredskaber nedsat mindre arbejdsgrupper, som består af udvalgte nøgle-fagpersoner fra driften og staben til udvikling af og etablering af indsatserne.

Projektet har indgået samarbejde med ULF (Udviklingshæmmedes Landsforbund) om uddannelsesforløbet. ULF har mangeårig erfaring med at uddanne borgere med handicap til mentorer og borgerguider.

Det første uddannelsesforløb for medborger-guider er afholdt i 2018-2019. I rekrutteringsprocessen meldte 22 borgere sig som interesserede i at blive medborger-guider, 15 borgere blev visiteret til forløbet. I alt 10 borgere har gennemført uddannelsen og blev i januar 2019 OCN- certificeret¹¹.

Frafaldet skyldes dels kravet om livserfaring, at borgeren er i stand til at tilsidesætte egne behov, at borgeren har et forståeligt sprog og selv kan transportere sig, samt at borgeren kan fremvise en ren straffeattest.

I uddannelsesforløbet, som strakte sig over to lørdage, deltog borgere med funktionsnedsættelse, hhv. udviklingshæmning og Autisme Spektrum Forstyrrelse, tilknyttet Borgercenter Vest og Borgercenter Midtby, samt to medarbejdere tilknyttet de to borgercentre. Begge medarbejdere deltager i det etårige Åben Dialog kompetenceudviklingsforløb.

Med henblik på at træne færdigheder og for at styrke fællesskab og engagement ift. opgaven som medborger-guide blev der oprettet netværksgrupper for medborger-guiderne under og efter uddannelsesdagene. Der afholdes således netværksmøde mellem medborger-guiderne, koordinator og medarbejdere en gang om måneden i projektperioden.

Erfaringerne fra det første hold medborger-guider viser, at det er vigtigt, at der er tydelighed om, hvilke forventninger og krav, der er til at gennemføre uddannelsesforløbet og til opgaven.

”Altså vi har lært, at vi skal bruge længere tid på rekruttering. At være tydelig i formidlingen af, hvad det handler om” (projektkoordinator for Medborger-guider)

Der var oprindelig planlagt oprettelse af et nyt hold medborger-guider i foråret 2019, men da efterspørgslen efter guider og matchning med andre borgere ikke går så hurtigt, som forventet, og da der ikke var nok interesserede deltagere til forløbet, har styregruppen besluttet at udskyde opstarten af næste hold. Samtidig vil man gennem forskellige formidlingskanaler sætte endnu mere fokus på, at de uddannede guider kommer i spil.

6.1 Erfaringer og resultater

Ti borgere har gennemført medborger-guide-uddannelsen og er OCN-certificeret. Én medborger-guide er matchet og tilknyttet en borger som guide. De øvrige mødes fortsat en gang om måneden med koordinator og de to medarbejdere til netværksmøde, hvor de træner de kompetencer, de har lært i uddannelsesforløbet.

Bedre til at mestre eget liv som medborger-guide

¹¹ OCN-certificeringen er en validering og dokumentation af uformel læring. OCN-læringsbeviset synliggør den enkeltes ressourcer og anerkender de sociale og faglige færdigheder.

Det var forventet, at udover at få kompetenceudvikling til at kunne hjælpe og guide andre borgere, der ikke var så langt i deres mestring af livet, ville medborger-guiderne selv opleve at blive bedre til at mestre deres eget liv.

Adspurgte giver to af medborger-guiderne således udtryk for, at de oplever gennem uddannelsen at have fået styrket deres kompetencer ift. at mestre eget liv bedre.

En af guiderne fortæller, at hun oplever at være blevet mere selvhjulpnen, blandt andet er hun blevet bedre til at skrive, til at lytte og holde samtaler i gang. Hun oplever også, at hun ikke er så genert mere. Endelig fortæller hun, at hun er blevet bedre til at hjælpe sin mand og søn.

For en anden borger har uddannelsesforløbet og det at have gennemført en uddannelse stor betydning for hende.

”Det er første gang, jeg oplever at have fået et diplom. Det var svært for mig at læse undervisningsmaterialet, men jeg ville bare gennemføre uddannelsen, og jeg er blevet bedre til at læse” (medborger guide)

Udfordringerne med den manglende efterspørgsel på de uddannede medborger-guider har været drøftet i arbejdsgruppen såvel som i ressourcegruppen og styregruppen. Der kan ikke peges på, at særlige forhold skulle gøre sig gældende ift. målgruppen eller i forbindelse med matchning mellem borgere med autisme og udviklingshæmning. Det formodes dog, at når antallet af samtaleforløb med borgere i forbindelse med handleplansprocessen stiger, vil der blive øget fokus på tilbuddet om at få en medborger-guide.

7. Livsmestermidler

Der er i projektet afsat en halv million kroner med det formål at støtte borgerne i med afsæt i egne mål og ønsker at afprøve muligheder, der fremmer deres udviklingsproces i og omkring handleplanssamspillet.

En arbejdsgruppe fra Voksenhandicap har udarbejdet retningslinjer, et ansøgningsskema samt en enkel og kort ansøgningsprocedure.

7.1 Erfaringer og resultater

De første Livsmestermidler er uddelt. Aktuelt har omkring 18 borgere ansøgt om Livsmestermidler (en har ansøgt to gange). Otte ansøgninger er imødekommet, og borgerne har fået bevilget helt eller delvist det ansøgte beløb. 11 borgere har fået afslag på ansøgningen, og resten er under behandling. Bevillingerne omfatter blandt andet sangundervisning, hip hopdans og tilskud til en elcykel.

Der er givet afslag ud fra konkrete begrundelser i den enkelte sag:

- manglende konkrete handleplansmål for det ansøgte
- det ansøgte medfører ikke umiddelbart øget livsmestring
- ansøgning til ting/forløb borgeren allerede selv finansierede
- borgeren ønsker at erhverve et køretøj uden at have adgang til (eller råd til) en bil.

8. Visuelle dialogredskaber

Der er udviklet en prototype på en visuel handleplan og visuelle dialogredskaber¹² som hjælperedskaber i forbindelse med handleplansamtaler. Indtil videre er redskaberne i meget begrænset omfang blevet

¹² Bilag 4 Visuelle dialogredskaber

afprøvet i samtaler med borgere, og der er derfor endnu ikke indhentet erfaringer med brugen af redskaberne i handleplansforløb.

LIVSMESTER-MIDLER

Til DIG der modtager støtte fra Voksenhandicap i Aarhus Kommune



EN ANDEN VEJ TIL LIVSMESTRING

Voksenhandicap afprøver nye former for ydelser og hjælp til din livsmestring og til at opfylde nogle af dine drømme. Læs mere om hvordan du får din drøm til at blive en del af din handleplan.

EN ANDEN VEJ TIL LIVSMESTRING

Voksenhandicap afprøver nye former for ydelser og hjælp til din livsmestring og til at opfylde nogle af dine drømme. Der er tale om

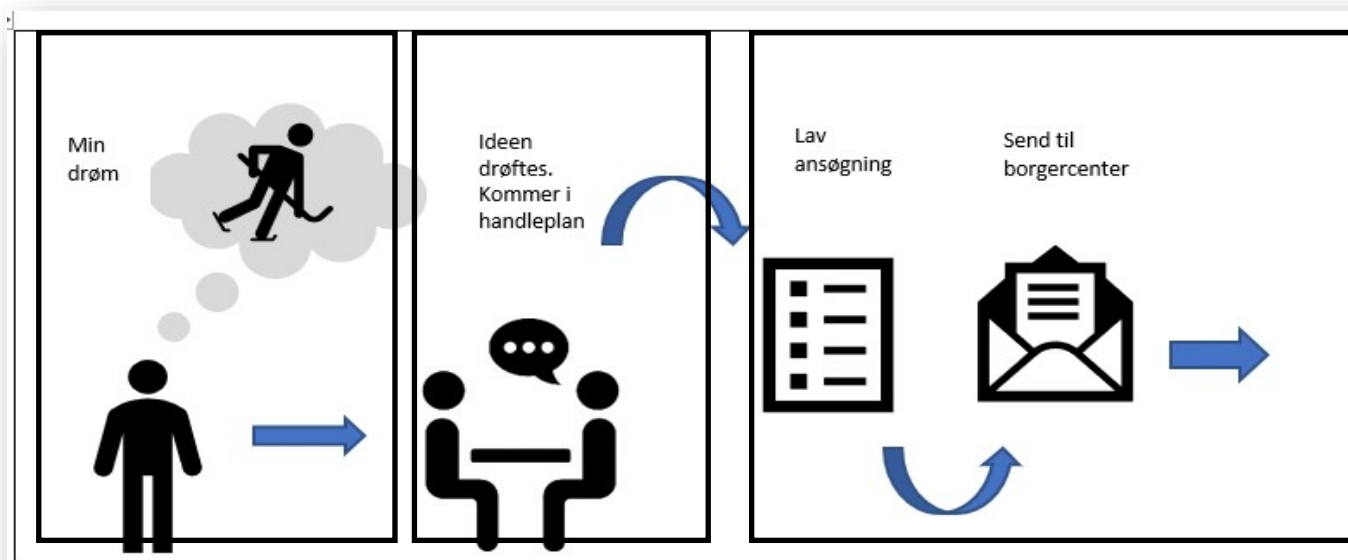
- hjælp og ydelser der ligger udover den støtte du er visiteret til.
- former for hjælp og støtte, der udspringer af dine tanker og drømme om at blive mester i dit eget liv
- noget som kan blive en del af din handleplan.

Støtten kan tildeles enkelte borgere eller grupper af borgere der er tilknyttet Voksenhandicap.

Denne hjælp kan gives i form af økonomisk støtte til opfyldelsen af dine drømme, fx

- økonomisk hjælp til et kørekort,
- til et uddannelsesforløb,
- til udvikling af fællesskaber,
- til ledsagelse,
- til indkøb af udstyr eller meget andet.
- og du har måske mange andre ideer.

LIVSMESTER-MIDLER INDGÅR I PROJEKT "LIVSMESTRING" OG ER DERFOR TIDSBEGRÆNSET TIL PERIODEN NOVEMBER 2018 TIL JANUAR 2020.

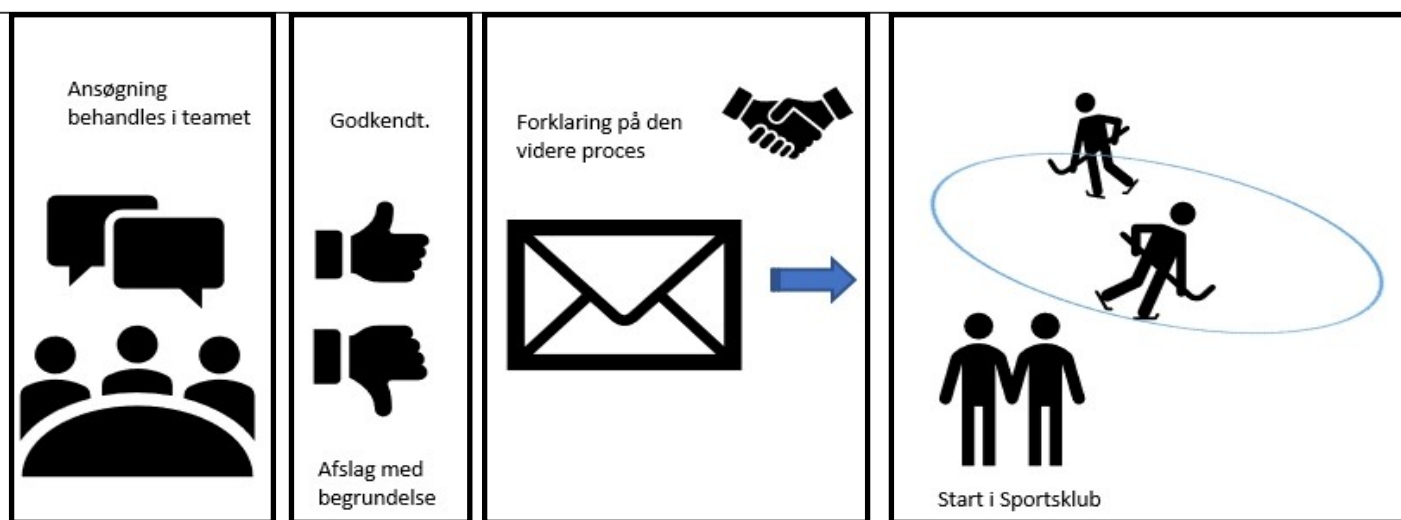


HVAD KRÆVES

1. Du er imellem 18 og 35 år
2. Det skal udspringe af din drøm eller dit ønske
3. Det skal understøtte din livsmestring
4. Det skal indgå som delmål i din handleplan

HVORDAN GØR JEG

1. Du har en idé eller en drøm om noget der vil kunne hjælpe dig til at mestre dit liv, men du har ikke kunne få den opfyldt.
2. Du drøfter ideen med din bostøtte eller kontaktperson. I bliver enige om, at det godt kan være en del af din handleplan.
3. I formulerer sammen et delmål til din handleplan, som vedhæftes ansøgningen.
4. Du udfylder ansøgningen på side 4 sammen med din kontaktperson eller bostøtte
5. Ansøgningen sendes til John Liholm (mail: jlo@aarhus.dk) eller Tine Schnejder (mail: tschn@aarhus.dk)
6. Du modtager en bekræftelse på at de har modtaget din ansøgning
7. Ansøgningen behandles af teamet . Du kan normalt forvente svar indenfor 14 dage
8. Af svaret fremgår om du har fået godkendt eller om du har fået afslag.
9. Hvis du har fået afslag får du også en kort begrundelse for afslaget. Afslaget kan ikke ankes.
10. Hvis du har fået godkendt ansøgningen, får du en beskrivelse af, hvad du nu skal gøre. Her kan din kontaktperson eller bostøtte evt. hjælpe dig.
11. Se et eksempel på tegningen herunder



HAR DU SPØRGSMÅL

Hvis du eller din kontaktperson/bostøtte har spørgsmål, som I ikke kan finde svar på i denne folder, er I velkomne til at kontakte:

John Liholm, Udviklingskonsulent

mail: jlo@aarhus.dk -

mobil: 2920 3842

Tine Schnejder, Stedfortræder

mail: tschn@aarhus.dk -

mobil: 2945 5142

ANSØGNINGSSKEMA

LIVSMESTER-MIDLER

Dato: _____

Ansøger (navn og fødselsdag/år) _____

Adresse _____

Mail _____ Telefonnummer _____

Kontaktperson _____

Mail _____ Telefonnummer _____

Borgercenter _____

MIT ØNSKE _____

Overskrift

BESKRIVELSE _____

HVORDAN VIL DETTE HJÆLPE DIG I FORHOLD TIL DIN LIVSMESTRING (HANDLEPLANSMÅL)

HVAD SØGER DU _____

TIDSPERIODE fra _____ til _____

HVAD KOSTER DET (Hvordan fordeler udgifterne sig?) _____

VEDHÆFT HANDLEPLANS-DELMÅL SOM BILAG

Ansøgers underskrift

Kontaktpersons underskrift

Implementering af Åben Dialog, visuelle dialogredskaber, medborgerguider og livsmestermidler i forbindelse med Projekt Livsmester 2017-2020 i Voksenhandicap i Aarhus Kommune

Notat på baggrund af interview
med ressource- og styregruppe
i august-september 2019



Implementering af Åben Dialog, visuelle dialogredskaber, medborgerguider og livsmestermidler i forbindelse med Projekt Livsmester 2017-2020 i Voksenhandicap i Aarhus Kommune. Notat på baggrund af interview med ressource- og styregruppe i august-september 2019

©DEFACTUM®, Region Midtjylland, februar 2020

Konsulent Marianne S. Balleby
Tlf. 2475 9006, e-mail: marbal@rm.dk

DEFACTUM
Olof Palmes Allé 15
8200 Aarhus N

www.defactum.dk

Indledning

Baggrund

Voksenhandicap, Socialforvaltningen i Aarhus Kommune gennemfører i 2017-2020 projekt Livsmester, som skal bidrage til at styrke samspillet omkring § 141 handleplanen og borgernes livsmestring. Projektet retter sig mod unge med autismespektrumforstyrrelse og udviklingshæmning, og har været forankret i tre centre (Borgercenter Vest, Borgercenter Midtby og Rådgivnings- og visitationscenter)¹. Projektet, som gennemføres med støtte fra Velux Fonden, består af følgende initiativer: Åben Dialog, visuelle dialogredskaber, medborgerguider og livsmestermidler.²

Aarhus Kommune har bedt DEFACTUM i Region Midtjylland om at gennemføre interview om implementering af projektets initiativer med projektets ressourcegruppe og styregruppe. Interviewene er foretaget i august og september 2019.³

Formål

Formålet med interviewene er at beskrive implementeringsvilkårene for projekt Livsmester, det vil sige forhold, der fremmer og hæmmer anvendelse og udbredelse af projektets initiativer i Voksenhandicap. Resultatet er til inspiration for Aarhus Kommunes fortsatte arbejde med initiativerne samt til andre kommuner, som vil i gang med tilsvarende initiativer med Åben Dialog og livsmestring i forbindelse med handleplansarbejde på voksenhandicapområdet.

Læsevejledning

Notatet er baseret på drøftelser og udsagn om implementering af projektets initiativer, der er fremkommet under de to interview.⁴ Resultatet præsenteres i følgende afsnit:

- Projektinitiativernes egnethed
- Opbakning til projektets initiativer
- Kompetenceudvikling i projektet
- Organisering af implementering af projektets initiativer
- Udbredelse og forankring af projektets initiativer

Til sidst er en opsamling af faktorer af betydning for implementering af projektets initiativer.

¹ I Sociale Forhold og Beskæftigelse i Aarhus Kommune er i august 2019 oprettet en enhedsforvaltning på tværs af beskæftigelses- og socialforvaltningen, som har givet andre driftsområder end de nævnte.

² Se mere om projektet på Aarhus Kommunes hjemmeside:

<https://udviklingsenheden.aarhus.dk/projekter/livsmester/> (29.10.2019)

³ Interviewdeltagerne fremgår af bilag 1.

⁴ Interviewtemaer er inspireret af Socialstyrelsen (2017): Metode- og implementeringsguide, Åben Dialog, som tager udgangspunkt i bl.a. Meyers, D. et al. (2012): The Quality Implementation Framework: A Synthesis of Critical Steps in the Implementation Process. Am. Journal of Community Psychology 50: 462-480. Springer. For en dansk bearbejdning af QIF, se også Høgh, H. (2017): QIF - Quality Implementation Framework. Implementering med kvalitet baseret på international implementeringsforskning. Metodecentret.

Projektinitiativernes egnethed

Dette afsnit handler om, hvordan Åben Dialog, visuelle dialogredskaber, medborgerguider og livsmestermidler hver for sig og sammen har passeret til målgrupperne i projektet, arbejdspladserne og handleplansprocessen.

Åben Dialogs egnethed til projektets målgrupper

Åben Dialog egner sig overordnet set til målgrupperne i projektet, og ses som en stærk metode til inddragelse af borgerne. Et medlem af ressourcegruppen siger for eksempel:

For målgruppen, er det den mest borgerinddragende metode, jeg har oplevet. Fordi mødet handler om borgeren, så vender du hele tiden tilbage til borgeren: Var det rigtigt, det, der blev sagt? Var det sådan, du sagde det? Du kan næsten ikke komme mere... For det er det, der glipper i de fleste møder [...] Så flyver du hen over vores målgruppe, som ofte har stærke pårørende, har mange med til møderne og masser har noget på hjerte.

(Medlem af ressourcegruppen i Projekt Livsmester)

Da afprøvningen har omfattet flere målgrupper i Voksenhandicap ved man nu mere om, at Åben Dialog kan bruges bredt som en dialogform i Voksenhandicap. Man har endnu ikke afprøvet Åben Dialog sammen med de kognitivt lavest fungerende borgere uden verbalt sprog. Ressourcegruppen vurderer, det kræver mere tid og erfaring at få "knækket koden" for Åben Dialog med disse borgere, og det overvejes, at nogle borgere måske ikke skal tilbydes Åben Dialog. For mange borgere med udviklingshæmning fungerer mødeformen godt. Som et medlem af ressourcegruppen siger:

Jeg tænker især den meget tydelige rammesætning af mødeformen, som gør det lettere for dem, at mødelederen taler en til en med hver person i netværket, at der ikke afbrydes undervejs, der er flere pauser end ellers, de bliver ikke hægtet af. Til andre møder er de andre hurtigere end borgeren med udviklingshæmning, og så får de ikke så meget taletid. Jeg har ikke noget i forhold til ÅD, som ikke er godt for min målgruppe.

(Medlem af ressourcegruppen i Projekt Livsmester)

På autismeområdet har medarbejderne været skeptiske over for Åben Dialog, blandt andet fordi mødeformen er anderledes end den strukturerede indgang, man har til borgerne. Skepsissen er forsvundet efterhånden, som man har fået erfaringer med Åben Dialog, som har vist sig godt at kunne fungere sammen med de unge borgere med autismespektrumforstyrrelse. Borgerne har dog ofte aflyst møder, hvilket har udgjort en planlægnings- og tidsmæssig udfordring for arbejdspladserne.

Det har været relevant at starte Åben Dialog-afprøvningen sammen med de unge borgere i Voksenhandicap, da der kan være en åbenhed hos borgerne og det private netværk for at prøve nyt. Imidlertid anses det for sandsynligt, at Åben Dialog også vil egne sig til ældre borgere, som har været tilknyttet Voksenhandicap i en årrække, hvor Åben dialog vil kunne skabe et nyt blik på borgeren, ligesom de pårørende vurderes at kunne få en styrket rolle igennem Åben Dialog.

Åben Dialogs egnethed til handleplansprocessen

Det lå i opdraget fra Velux Fonden, at borgerens handleplan er et omdrejningspunkt i projektet. Det anses for relevant at bruge Åben Dialog i handleplansprocessen, men det vurderes også som en udfordring, og at man måske ville være kommet længere med afprøvningen af

Åben Dialog uden koblingen til handleplanen. Det har blandt andet været svært at få holdt Åben Dialog-netværksmøderne, fordi der har skullet deltage en myndighedsrådgiver i minimum et af møderne i et forløb. Selv om mange myndighedsrådgivere gerne har villet deltage i Åben Dialog-møderne, har tiden til det været en udfordring. Ressourcegruppen peger på, at de særligt bostøttemedarbejderne har haft svært ved at afholde handleplansmøder efter Åben Dialogs principper, da de har mange borgere og mindre tid til handleplansprocessen. I botilbuddene har man mere tid sammen med den enkelte borger, og man har haft mulighed for at afprøve Åben Dialog-mødeformen på andre møder. Eksempelvis har et botilbud holdt ungegruppemøder efter Åben Dialogs principper, hvor de unge selv har budt ind med temaer. Fra at møderne havde meget lidt tilslutning hos de unge, deltager de unge aktivt og efterspørger gruppemøder efter Åben Dialogs principper.

De øvrige projektinitiativers egnethed

Visuelle dialogredskaber

De visuelle dialogredskaber er udviklet af Voksenhandicap til projektet, så de understøtter Åben Dialog i handleplansprocessen. Det tog tid, førend redskaberne var klar til brug. Det fremgår ikke, hvor udbredt anvendelsen af redskaberne er.

Medborgerguider

Medborgerguideinitiativet var et ønske fra Aarhus Kommunes side, som udsprang af gode erfaringer med peer to peer-projekter på socialpsykiatriområdet. Omfanget af uddannelse og afprøvning fremgår ikke. Der er gode erfaringer med uddannelsesforløbet af medborgerguider trods en del rekrutteringsudfordringer. Nogle borger, der har deltaget i uddannelsen til medborgerguider, har opnået forståelse for handleplansprocessen og blandt andet brugt det til at agere mere aktivt i deres egen handleplan.

Livsmestermidler

Livsmestermidler har været et projektinitiativ initieret af Velux Fonden. Livsmestermidlerne bevilges efter ansøgning og er altid knyttet til den unges handleplan. Der er ikke altid sammenfald mellem midlerne og Åben Dialog. Det vil sige, at midlerne i nogle tilfælde bevilges til andre borgere end dem med Åben Dialog-forløb i projektet.

Egnethed af det samlede projekt

Det vurderes, at projektet har bestået af for mange elementer på en gang og været "overambitiøst". I praksis har initiativerne ikke hængt sammen, selv om de hver især er relevante og på papiret hænger sammen. Der er ikke kendskab til eksempler på, at de fire elementer er til stede i ét borgerforløb. De ændringer, som projektet lægger op til, kræver længere tid, end der har været i projektet. Det kræver lang tid at blive fortrolig med Åben Dialog og at koble Åben Dialog til handleplansprocessen. Dertil kræver implementering af visuelle redskaber, medborgerguider og livsmestermidler tid. Frem for projektets tre år kan det måske tage 12 år, før initiativerne "går op i en højere enhed".

Projektinitiativerne har været introduceret på arbejdspladserne samtidig med mange andre ting, som ledere og medarbejdere har skullet forholde sig til.

Opbakning til projektets initiativer

Dette afsnit handler om opbakning til projektets initiativer og projektets sammenhæng med målsætninger og værdier i Socialforvaltningen og i Voksenhandicap.

Projekt Livsmester og målsætninger og værdier i Socialforvaltningen og i Voksenhandicap

Intentionerne i projektet vurderes overordnet at hænge sammen med målsætninger og værdier i organisationen, blandt andet i forhold til "den aktive borger" og "samskabelse". Selv om værdier og målsætninger i Livsmester burde spille sammen med den større udviklingsproces Voksenhandicap Gentænk⁵, skete der i praksis det, at projekt Livsmester i det første halve år ikke fik den nødvendige bevågenhed, da ledelse og arbejdspladser havde opmærksomheden på Voksenhandicap Gentænk.

Medarbejdernes opbakning til projektet

Første hold på projektets Åben Dialog-uddannelse fik en oplevelse af at blive presset ind i projektet, uden helt at vide, hvad det gik ud på. De bakkede derfor ikke så meget op som medarbejdere på hold 2. Det var vanskeligt for ledelsen at give en introduktion til Åben Dialog, da hold 1 startede, da man manglede viden om Åben Dialogs værdi for borgerne i Voksenhandicap. Der var i første del af projektet en udpræget skepsis over for Åben Dialog. Særligt på autismeområdet var der som nævnt modstand mod mødeformen, som ikke vurderedes at passe til målgruppen. Det bidrog til uklarheden og mindske opbakningen til projektet, at de tre øvrige initiativer, visuelle dialogredskaber, medborgerguider og livsmestermidler ikke var klar til anvendelse, da hold 1 skulle starte. Styregruppen erkender, at det forhold, at man betrødte en nyt område og "lagde asfalten, mens man gik", havde denne bagside. Imidlertid viser erfaringerne, at nogle af de medarbejdere, som fra begyndelsen var de mest skeptiske, er endt med at være de mest begejstrede for Åben Dialog.

For hold 2 blev holdt et kick off-møde, hvor ledelsesrepræsentanter fortalte om hensigten med projektet og Åben Dialog. Man havde erfaringer fra Voksenhandicap, som viste sig motiverende for deltagerne på hold 2.

At øve sig, også på personalemøder og på mindre møder med og uden borgere, har vist sig afgørende for implementeringen af Åben Dialog. Selv om man kendte til disse erfaringer fra socialpsykiatrien i kommunen, havde man svært ved at komme i gang, og det vurderes, at man kunne have haft endnu stærkere fokus på at understøtte afprøvningen.

Kompetenceudvikling i projektet

Afsnittet handler om det etårige Åben Dialog-kompetenceudviklingsforløb, som er udviklet af Aarhus Kommunes socialforvaltning til projektet. Desuden har enkelte medarbejdere gået på den toårige nationale uddannelse i Åben Dialog. I projektet har desuden været uddannelse af medborgerguider. Der er under interviewene også spurgt til fælles kompetenceudvikling mellem borgere, netværk og medarbejdere, idet "fælles læring" har været et mål i projektet.

⁵ Se mere om Voksenhandicap Gentænk på Aarhus Kommunes hjemmeside:

<https://www.aarhus.dk/demokrati/projekter-og-samarbejder/metodeudvikling/voksenhandicap-gentaenk/> (29.10.2019)

Åben Dialog-kompetenceudvikling

Ud over de beskrevne opstartsproblemer og enkelte mindre fungerende elementer på hold 1 har kompetenceudviklingen passeret godt til projektet. Uddannelsen var forbedret til hold 2, som startede op i en "mere positiv ånd", som også beskrevet ovenfor. Afslutningen af projektets kompetenceudviklingsforløb, betegnet "læringsdialog", har affødt bekymringer hos nogle medarbejdere, der har fundet det vanskeligt at gribe om. Der har været gjort en indsats for at moderere afslutningen, så det ikke opfattes som en "eksamen".

Afprøvningen af Åben Dialog er gået bedst på de arbejdspladser, hvor mange har deltaget i kompetenceudviklingsforløbet (i daværende borgercenter Midt). På arbejdspladser, hvor kun få medarbejdere har deltaget i projektet (i daværende borgercenter Vest), har det været brug for, at en konsulent har understøttet Åben Dialog-afprøvningen.

Det vurderes generelt, at flere ledere med fordel kunne have deltaget i kompetenceudviklingen.⁶ Ressourcegruppen vurderer dertil, at der burde have deltaget flere ledere og rådgivere fra Center for myndighed i kompetenceudviklingen på grund af rådgivernes vigtige rolle i handleplansprocessen.⁷

Enkelte medarbejdere og ledere i Voksenhandicap har gået på den toårige nationale uddannelse i Åben Dialog. Ud over, at uddannelsen er mere omfattende, ses det som en styrke for implementeringen, at deltagerne har mødt Åben Dialog-udøvere fra andre faglige områder og steder i landet. Det konstateres, at der kunne have været en bedre plan for disse medarbejderes rolle i implementeringen af Åben Dialog.

Medborgerguide-uddannelse

De af interviewpersonerne, som har været inddraget i medborgerguide-uddannelsen, fortæller, at da først uddannelsesforløbet kom i gang, har det fungeret godt, trods visse rekrutteringsudfordringer. Det har været lærerige forløb for såvel medborgerguides som for underviserne forlyder det.

Fælles læring er en udfordring

Fælles læring mellem medarbejdere, borgere og netværk har været beskrevet som et mål for projektet. Det har været for svært at gribe om Åben Dialog til, at man i projektperioden har formået at inddrage borgerne og deres netværk i kompetenceudviklingen. Det kræver tid og mere erfaring med Åben Dialog.

Organisering af projektets implementering

Følgende afsnit handler om, hvordan implementeringen af projektets initiativer har været organiseret, og hvordan projektet har været dokumenteret og formidlet.

⁶ Projektledelsen oplyser (i januar 2020), at der er seks ledere blandt de i alt 75 medarbejdere og ledere, der i projektet forventes at afslutte kompetenceudviklingen i Åben Dialog.

⁷ Fra Center for myndighed forventes syv medarbejdere og to ledere at afslutte kompetenceudviklingen i Åben Dialog.

Styregruppe og ressourcegruppe

Styregruppen har været sammensat af chefer fra driftsområder, Center for myndighed og Udviklingsenheden i Socialforvaltningen. Centerchefen for myndighedsområdet har været styregruppeformand og projektledelsen har været placeret i Udviklingsenheden. Styregruppen anser det for relevant, at der har været chefer fra begge borgercentre i styregruppen, så de har kunnet viderebringe viden om projektet mellem borgercentrene og styregruppen.

Ressourcegruppens medlemmer har repræsenteret afdelingsledelse i borgercentrene, konsulentfunktioner og medarbejdere. De har spillet forskellige roller i projektets implementering, og har også haft ansvarsområder i forhold til nogle af initiativerne. I følge ressourcegruppen burde der have været en afdelingsleder fra Center for myndighed i ressourcegruppen, da det ville have styrket opbakning til projektet herfra.

Der har ikke været borger-repræsentanter i styre- eller ressourcegruppe. Det erkendes, at borgerinddragelse udgør et udviklingsområde, som kræver ændring af mind-settet i forhold til, hvad borgere formår at deltage i.

Det beskrives, at der har været misforståelser mellem ressource- og styregruppe, baseret på, at ressourcegruppen har krævet afklaring og prioritering fra styregruppen, hvor styregruppen har ønsket, at ressourcegruppen har bidraget med løsninger. Det fremgår, at det har været hjælpsomt at de to grupper er "rykket tættere sammen" og blandt andet har holdt fælles møder.

Dokumentation og formidling

Dokumentation af projektets aktiviteter har fyldt mere, end man lige umiddelbart havde troet. Medarbejderne har både kritiseret og er blevet motiveret af optællingerne af Åben Dialog-netværksmøder i projektet. Fortællinger om gode erfaringer med Åben Dialog-møder, herunder fortællinger fra borgere, har været meget inspirerende. Der er brug for en kombination af de "hårde" registreringer og de "bløde" fortællinger. Det overvejes, om det ville have styrket afprøvningen, hvis alle typer af erfaringer med Åben Dialogs principper var blevet registreret, herunder øvelser på personalemøder, i gruppesamtaler og andre.

Forankring af projektets initiativer

I dette afsnit beskrives interviewpersonernes perspektiver på forankring af projektets initiativer.

Forankring af Åben Dialog

Der er en stigende interesse for Åben Dialog i Voksenhandicap og en oplevelse af at "det rykker". Styregruppen vurderer, at Åben Dialog har bragt noget nyt og positivt med sig, som ikke vil forsvinde, men at intensiteten vil mindskes efter projektet. Det skal blandt andet overvejes, hvor mange, der skal have en uddannelse fremover, og hvordan disse "spidskompetencepersoner" bruges. Der er fokus på afdelingsledelsernes centrale rolle. De skal støttes oppefra i at skabe rammerne for Åben Dialog, og de skal gerne være uddannet i Åben Dialog. Ressourcegruppen ønsker en klar udmelding om, hvorvidt man efter projektperioden ønsker projektets initiativer skal fortsætte. I forhold til Åben Dialog er der risiko for "meningsløshed" og tvivl om, man "mener det alvorligt".

Åben Dialog i forbindelse med Servicelovens § 82

Der nævnes under interviewet med ressourcegruppen et nyt Åben Dialog-initiativ i bostøtteindsatsen med afsæt i Servicelovens § 82, hvor Åben Dialog-samtaler kan bidrage til en tidlig forebyggende indsats for de mange borgere, der venter på afklaring i forhold til eventuel bostøtte.

Åben Dialog i forbindelse med de unges STU

Styregruppen drøfter den idé, at Åben Dialog med fordel kunne præsenteres for de unge borgere med handicap allerede i forbindelse med deres uddannelsesplan og den særligt tilrettelagte ungdomsuddannelse (STU). I så fald kunne borgeren starte Åben Dialog-tilgangen før en visitation i Voksenhandicap. Det drøftes desuden, hvordan netværket ville kunne spille en aktiv og deltagende rolle i en sådan model. Hvis omlægningerne af forvaltningerne havde været på tale, da projektet startede op, ville man måske være startet dette sted.

Åben Dialog i en ny enhedsforvaltning

En aktuel samorganisering af Social- og Beskæftigelsesforvaltningen og ændringer i drifts- og stabsfunktioner vil påvirke arbejdet med Åben Dialog i Voksenhandicap. Nogle af de medarbejdere, som har været med i projekt Livsmester, vil få nye kolleger og nye ledere. Nogle ser fordele ved mere samarbejde med socialpsykiatrien, som har flere Åben Dialog-uddannede medarbejdere, mens der også peges på den ulempe, at nogle af projektmedarbejderne vil miste deres tidligere ledere, som har kendt til projektet i Voksenhandicap.

Forankring af de øvrige projektinitiativer

Visuelle dialogredskaber

Forankringen af redskaberne er ikke behandlet indgående under interviewene. Elementer af redskaberne vurderes at fortsætte, da de ligger i tråd med arbejdet med kommunikation i Voksenhandicap. Der lyder fra ressourcegruppen dog kritik af, at redskaberne ikke er tilrettet efterhånden, som afprøvningen har fundet sted.

Medborgerguider

Forankringen af medborgerguider er ikke behandlet indgående under interviewene. Der er gjort positive erfaringer i forbindelse med uddannelsen, særligt i daværende borgercenter Vest. I et borgercenter, der ikke har været med i projektet, planlægger man at bruge medborgerguider til bustræningsforløb med borgerne.

Livsmestermidler

Af interviewet med styregruppen fremgår, at midlerne formentlig ikke fortsætter efter projektet på grund af manglende økonomisk råderum.

Opsamling: Faktorer af betydning for implementering af projektets initiativer

Egnede projektinitiativer, men for lidt tid

De fire projektinitiativer vurderes hver i sær at egne sig til Voksenhandicap og til at bidrage til øget livsmestring. Det har dog været for mange ting at sætte i gang i ét projekt, set i lyset af, at også andre forhold kræver opmærksomhed på arbejdspladserne og andre initiativer har været i gang i Voksenhandicap, herunder Voksenhandicap Gentænk.

Åben Dialog, som har været det overordnede projektinitiativ, vurderes at kunne styrke livsstring hos såvel de unge i projektet som hos andre borgere i Voksenhandicap. Tilvænning og implementering tager imidlertid tid, da måden at samarbejde med borgerne på er anderledes, end man har været vant til.

Fælles læring og borgerinddragelse kræver tid og ændret mind-set

Fælles læring mellem medarbejdere, borgere og netværket har været en intention i projektet, men har haft en begrænset udmøntning i projektperioden. Det vil sige, der har ikke været systematiske fælles læringsforløb, ligesom der heller ikke har været borgere eller pårørende i projektets ressource- eller styregruppe. Borgerinddragelse og fælles læring er udviklingsområder, som kræver tid og ændringer i mind-set.

Behov for ledernes tydelighed og opfordring til at øve sig i Åben Dialog

Det første hold medarbejdere og ledere i projektets Åben Dialog-kompetenceudvikling fik ikke den fornødne introduktion til projektet fra ledelsen i Voksenhandicap. Ud over, at tiden var knap, da hold 1 startede, manglede ledelsen kendskab til Åben Dialog og eksempler fra Voksenhandicap at referere til. Det affødte således frustration hos nogle deltagere, at man "lagde asfalten, mens man gik". Der efterspørges en større tydelighed om projektets initiativer, og opfordring til at øve Åben Dialog så meget som muligt, også ud over de definerede borgerforløb.

Modstand vendt til opbakning

Modstanden mod Åben Dialog er i projektforsløbet vendt til opbakning - da det har vist sig, at borgerne godt har kunnet deltage i Åben Dialog-møder. Dialogformen har således vist sig at fungere i Voksenhandicap, også på autismeområdet, hvor modstanden var særlig stor. Åben Dialog er dog ikke afprøvet sammen med de kognitivt svageste borgere. Det vurderes, at det er muligt at få disse borgere med i Åben Dialog, men at det kræver yderligere tid og tilpasning af tilgangen.

Myndighedsrådgivernes vigtige rolle

Projekterfaringerne er, at det er krævende, men også givende at koble Åben Dialog på handleplansarbejdet i Voksenhandicap. Der efterspørges flere myndighedsrådgivere i projektet og peges på, at de spiller en vigtig rolle for et eventuelt fortsat arbejde med Åben Dialog i handleplansprocessen.

Efterspørgsel efter beslutning om Åben Dialogs forankring i Voksenhandicap

Der er eksempler på og ønsker om fortsat at arbejde med Åben Dialog i Voksenhandicap, og en vis bekymring for, om der er ledelsesmæssig beslutningskraft i forhold til at sikre kompetencerne og rammerne for det fortsatte arbejde med Åben Dialog i Voksenhandicap.

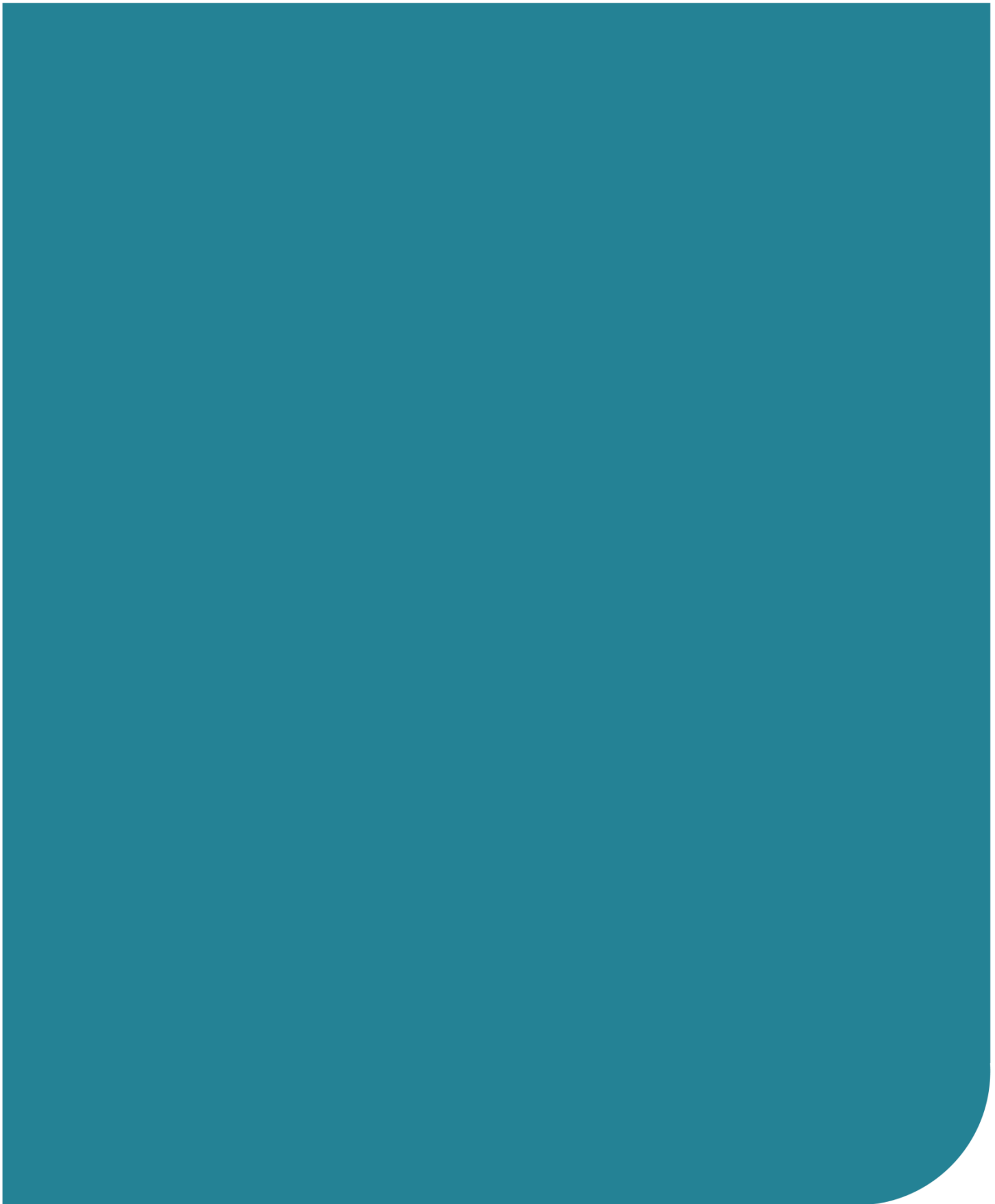
BILAG: Interviewdeltagere

Interviewdeltagere fra ressourcegruppen i Projekt Livsmester:

1. Lotte Engelbrecht Larsen, afdelingsleder, SORAS, autismeområdet, tidl. borgercenter Midt
2. Jane From, medarbejder i bostøtten for borgere med udviklingshæmning, tidl. borgercenter Midt
3. Trine Aarskov Friis, konsulent, fællesfunktionen, tidl. borgercenter Vest
4. Simon Sandbo, afdelingsleder, Tingagergaarden, autisme og udviklingshæmning, tidl. borgercenter Vest
5. Gertie Heide Sørensen, medarbejder, Rådgivning og Visitation (Myndighed)

Interviewdeltagere fra styregruppen i Projekt Livsmester:

1. Tina Fendinge, styregruppeformand, centerchef i Rådgivning og Visitation (Myndighed)
2. Mette Svarre, kontorchef i Udviklingsenheden
3. Inga Nissen, tidl. centerchef i tidl. borgercenter Midtby
4. Karin Juul Pedersen, tidl. centerchef i tidl. borgercenter Vest



Åben Dialog i Voksne, Job og Handicap i Aarhus Kommune

Lærestykker om implementering



Januar 2021

Ingeborg Kragegaard, intern evaluuator

Innovation og Samskabelse, Fagligt Sekretariat,

Sociale Forhold og Beskæftigelse, Aarhus Kommune

1. Indledning

Aarhus Kommune har i en tre-årig periode fra 2017 til udgangen af 2020 afprøvet Åben Dialog i handleplansmøder med unge voksne borgere med handicap. Projektet har været støttet af Velux Fonden, og har haft til formål at bidrage til at styrke samspillet omkring §141 handleplanen. Projektet er evalueret internt med ekstern sparring og kvalificering fra DEFACTUM.

Evalueringen af projektet har dokumenteret resultaterne og de vigtigste implementeringserfaringer fra projektets fire spor: kompetenceudvikling i Åben Dialog for medarbejdere og ledere, peer-to-peer støtte (Medborgerguider), borgerbudgetter (Livsmestermidler) og visuelle dialogredskaber. Evalueringsens samlede resultater foreligger i en evalueringsrapport¹. Med udgangspunkt i erfaringer og resultater fra projektet, forholder de følgende lærestykker i implementering sig udelukkende til det bærende element i projektet: kompetenceudvikling af medarbejdere og ledere og afprøvning af Åben Dialog i handleplansforløb for borgere med hhv. autisme og udviklingshæmning.

Åben Dialog opstod oprindeligt i behandlingspsykiatrien, hvor den fungerede som tilgang til mødet med den enkelte borger, primært i forbindelse med akutte kriser.²

Åben Dialog har især dokumenteret effekt over for borgere med svære psykiske vanskeligheder. Det er ikke tidligere blevet afprøvet systematisk i forhold til borgere med handicap.

Dette implementeringsnotat henvender sig til aktører internt i Aarhus kommune eller i andre kommuner, som overvejer eller skal i gang med at implementere Åben Dialog som tilbud til borgere med handicap.

Intentionen med notatet er at kunne understøtte implementeringsprocessen af Åben Dialog i forhold til borgere med handicap ved at afdække centrale overvejelser og spørgsmål, som er relevante i forbindelse med faserne i implementeringsprocessen³.

Læsevejledning

Notatet består af seks dele:

1. Indledning
2. Kort præsentation af projekt Livsmester
3. Passer Åben Dialog til borgere med handicap?
4. Organisering af Åben Dialog i Voksne, Job og Handicap
5. Kompetenceudvikling i Åben Dialog
6. Forankring af Åben Dialog i organisationen

En opsamling af opmærksomhedspunkter fra hver del er samlet i et afsluttende afsnit som anbefalinger til kommuner, der vil implementere Åben Dialog til borgere med handicap.

¹ "Afsluttende evaluering af Projekt Livsmester", jan. 2021. Fagligt Sekretariat, Aarhus kommune.

² Åben Dialog er udbredt inden for socialpsykiatrien og har der markeret sig som en yderst lovende tilgang ift. at fremme en mere ligeværdig dialog, hvor borgerens stemme i højere grad kommer i spil.
<https://vidensportal.dk/voksne/recovery/indsatser/aben-dialog>.

³ Opbygningen af notatet er inspireret af QIF (The Quality Implementation Framework) Høgh, H. (2017): QIF Quality Implementation Framework. Implementering med kvalitet baseret på international implementeringsforskning. Metodecentret, samt "Implementering af Åben Dialog, visuelle dialogredskaber, medborgerguider og livsmestermidler i forbindelse med Projekt Livsmester 2017-2020 i Voksenhandicap i Aarhus Kommune. Notat på baggrund af interview med ressource – og styregruppe", DEFACTUM, nov. 2019:4.

Afgrænsning

Det foreliggende implementeringsnotat bygger på erfaringer og resultater af projektet *”Projekt Livsmester i Voksenhandicap”*, og resultaterne siger derfor kun noget om, hvordan den specifikke version af Åben Dialog som er afprøvet, virker overfor den målgruppe, som projektet har defineret og inkluderet. De implementeringserfaringer, som evalueringen afdækker, er sket i en projektsammenhæng. Implementering af Åben Dialog vil være en proces, der skal tilpasses den konkrete kontekst og de lokale implementeringsforhold⁴.

2. Om projekt Livsmester

Projekt *Livsmester* har været et kultur- og kompetenceudviklingsprojekt. Formålet var ved hjælp af Åben Dialog at bidrage til at styrke samspillet omkring §141 handleplanen og i sidste ende styrke borgernes livsmestring. Indenfor området Voksenhandicap⁵ oplevede man i stigende grad en borgergruppe, særligt blandt de yngre, som i højere grad ønskede at tage styringen i eget liv. Projektet blev derfor målrettet unge voksne med handicap mellem 17 og 35 år.

Målet med projektet var at vende handleplanprocessen om, så det i højere grad var borgerens initiativ og ønsker, der har været i centrum, ligesom borgeren og dennes netværk skal spilles mere aktivt ind i forhold til både at definere borgerens drømme og mål – og ikke mindst medvirke til at finde de bedste løsninger for at nå disse mål. Åben Dialog blev valgt, da Aarhus Kommune sammen med flere andre kommuner havde gode erfaringen med denne tilgang indenfor socialpsykiatriområdet⁶.

3. Passer Åben Dialog til borgere med handicap?

Projekt Livsmester indgår som en af de centrale udviklingsprocesser i Voksenhandicap Gentænkt⁷ i Aarhus Kommune. En udviklingsproces, der blev sat i gang i 2017 med livsmestring som vision for indsatsen til borgere med handicap. Projekt Livsmester blev således startet samtidig med, at der blev iværksat øvrige aktiviteter under Voksenhandicap Gentænkt. Det følgende afsnit omhandler medarbejderes og borgeres oplevelse af Åben Dialog og netværksmøder.

Fra skepsis til nysgerrighed

Der var fra projektstart udbredt skepsis blandt medarbejderne om, hvorvidt Åben Dialog var egnet til borgere med handicap. En af deltagerne i projektet sagde således ved projektets opstart:

⁴ Corona-situationen i 2020 har ligeledes haft indflydelse på implementeringen af projektet, da den i perioder har begrænset mulighederne for fysiske møder og afholdelse af netværksmøder med flere deltagere.

⁵ I forbindelse ved organisationsændring i 2019 blev driftsområdet Voksenhandicap omdøbt til Voksne, Job og Handicap. Det er derfor den betegnelse, der anvendes i notatet.

⁶ Blandt anden deltog Aarhus Kommune i Socialstyrelsens projekt, hvor fem kommuner i 2014-16 afprøvede Åben Dialog overfor borgere med svære psykiske lidelser. Projektet var finansieret af satspuljemidler. DEFACTUM har evalueret projektet på vegne af Socialstyrelsen. <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/kvalitet-i-den-kommunale-indsats-over-for-borgere-med-svaere-psykiske-lidelser-aben-dialog>

⁷ Voksenhandicap Gentænkt er et paradigmeskift fra borgeren som klient til borgeren som aktiv deltager i tilrettelæggningen af sit eget liv.

<https://www.aarhus.dk/demokrati/projekter-og-samarbejder/metodeudvikling/voksenhandicap-gentaenkt/#5>

Se mere: <https://aarhus.dk/media/13958/borgercentre-i-lokalomraaderne.pdf>

”Det er en udfordring, hvordan vi får Åben Dialog til at spille sammen med vores målgruppe i Voksenhandicap, men lige nu ser det ret lovende ud. Og så skal der foretages en tilpasning, når det gælder de borgere i målgruppen, som ikke har noget sprog og/ eller som har en svær funktionsnedsættelse enten fysisk eller psykisk” (konsulent Borgercenter Vest, hold 1).

Åben Dialog og netværksmøder har vist sig egnet som tilgang i forhold til at øge borgerinddragelsen for begge målgrupper i projektet, borgere med autisme og borgere med udviklingshæmning. Erfaringer og resultater⁸ viser, at projekt Livsmester har styrket samarbejdet med borgerne om deres handleplaner. Tilgangen har endvidere vist sig anvendelig i andre typer af borgersamtaler og med andre målgrupper indenfor området voksne med handicap, herunder i relation til konfliktløsning mellem borgere og blandt medarbejdere i personalesammenhæng.

Den skepsis, der især blandt medarbejderne på autismeområdet kom til udtryk på de første seminarer i forhold til Åben Dialog overfor borgere med autisme, blev efterhånden - som medarbejderne blev mere fortrolige med og fik afprøvet tilgangen i praksis - vendt til en positiv, åben og nysgerrig tilgang til, hvordan Åben Dialog og netværksmøder kan styrke samarbejdet med borger og pårørende. En medarbejder gav således udtryk for sin forventning til, hvordan Åben Dialog kunne bidrage positivt til handleplansmøder med borgere og pårørende på autismeområdet:

”Så det med at alle stemmer kommer i spil... og det med, at man hører hinanden på en anden måde, end vi er vant til. Det glæder jeg mig rigtig meget til at se, hvad det kan give. Det at mor faktisk hører, hvad sønnen ønsker og gerne vil. Og hører hvad myndighed og jobkonsulenten kan gøre. Alle de der stemmer, der er i spil. På den måde glæder jeg mig helt vildt til at prøve at arbejde med det. For det tror jeg, vil kunne give rigtig meget nede hos os, at det er den lidt strukturerede måde at gøre det på.” (medarbejder i SORAS)

De rammer og den struktur, der er omkring Åben Dialog netværksmøder, har vist sig at passe godt med de udfordringer, borgere med autisme har.

Borgerne synes godt om Åben Dialog

Medarbejderne fortæller, at der med anvendelsen af Åben Dialog er blevet skabt en anderledes ro omkring møderne, og borgerne udtrykker deres tilfredshed med den måde at holde møder på. En borger forklarer således, hvordan hun oplever, at hun har meget nemmere ved at følge med og komme til orde i møder med Åben Dialog:

”Ting sidder i kasser på en helt anden måde, hvor en almindelig dialog stikker af, jeg kan ikke fange den, og pludselig er den væk. Med Åben Dialog er det sat i kasser, det er sat i system, der er en rækkefølge, og man gør, hvad der bliver sagt, og man har lov til at tænke over, hvad man vil sige. Du kender dagsordenen inden, og du ved, hvad der skal snakkes om” (Borger, SORAS)

Ligesom strukturen og gennemsigtigheden i Åben Dialog tilgangen gør det nemmere for borgere med autisme at deltage i møder med flere deltagere, gør det samme sig gældende for en del borgere med udviklingshæmning. Det glæder især borgere med mindre omfattende funktionsnedsættelser. En borger

⁸ ”Afsluttende evaluering af projekt Livsmester”, Fagligt Sekretariat, Aarhus Kommune, jan. 2021

fortæller, hvordan han oplever, at han på møderne fik mere taletid, og så nogle andre sider af medarbejderne, hvilket var positivt:

"Den nye form har så været sådan, at det var mig, der fik rigtig meget taletid ... På den måde var rollerne anderledes fordelt, og jeg kunne mærke, at min kontaktperson var lidt mindre pædagogisk. De (medarbejderne) var mere dem selv Det var faktisk rart." (borger, Borgercenter Vest).

For borgere med mere omfattende funktionsnedsættelser har især elementer af Åben Dialog vist sig egnet. Medarbejdere har gode erfaringer med inddragelse af de visuelle redskaber i samtaler. For målgruppen af borgere med svære kognitive udfordringer og passivt sprog, er der blevet arbejdet med Åben Dialog-samtaler, hvor pårørende er talerør for borgere. Der er indtil videre indhentet få men gode erfaringer, og de medarbejdere, der har oplevet, at det kan lykkes, forventer fremadrettet at bruge tilgangen i endnu højere grad overfor målgruppen, når det er relevant.

3.1 Åben Dialog i handleplansmøder og andre møder

Koblingen mellem Åben Dialog og handleplansprocessen, som lå i projektet Livsmester, har undervejs givet anledning til skepsis og frustration hos medarbejdere. For nogle medarbejdere har det været forbundet med udfordring at tænke Åben Dialog sammen med og ind i handleplansprocessen, da de oplever, at der er et krydspres mellem Åben Dialog tilgangen og de rammer, der er i forhold til handleplaner.

"Det er selvfølgelig en udfordring, hvordan vi får Åben Dialog til at spille sammen med vores handleplansarbejde, som i udgangspunktet er meget struktureret og målrettet. Det øver vi os på nu." (konsulent Borgercenter Vest, hold 1).

Det vurderes, at de rammer, der lå omkring afprøvningen af Åben Dialog og netværksmøder i forbindelse med handleplansmøder for nogle medarbejdere har været oplevet begrænsende, fordi det har været vanskeligt at få lavet netværksmøder med myndighed, som har været udfordret af tid. Samtidig peger erfaringerne fra projektet på, at de andre aktiviteter der blev igangsat under Voksenhandicap Gentænkt har taget noget af opmærksomheden fra projektet omkring Åben Dialog - både hos medarbejdere og ledere.

Der er blevet eksperimenteret med Åben Dialog i andre sammenhænge og med tilpasning til målgrupper. Eksempelvis er det blevet eksperimenteret med i forhold til en-til-en samtaler med borger, og i SORAS kollegiet har man med stor succes afprøvet Åben Dialog på gruppemøder med de unge borgere.

De gode erfaringer med gruppeforløb har ført til, at det efter ønske fra de unge nu er implementeret som et fast tilbud og med god opbakning fra de unge⁹.

Opsamling og opmærksomhedspunkter

Evalueringen viser, at Åben Dialog egner sig godt til borgere med handicap. Det har vist sig især i forhold til borgere med autisme og borgere med mindre omfattende funktionsnedsættelser. Den viser også, at det har været svært at gennemføre Åben Dialog i forhold til handleplansforløb, men at det samtidig har tilført borgerne bedre muligheder for at blive hørt og gøre handleplanen til deres egen plan. Endelig har medarbejderne skullet tilegne sig en anden tænkning (mindset) og tilgang, samt en anden måde at

⁹ De unges interesse for opbakning til gruppeforløb har betydet, at der under corona-situationen er taget initiativ til i at gennemføre gruppeforløb virtuelt i 2021. Der er endnu ikke indhentet erfaringer hermed.

samarbejde med borgere på, samtidig med, at der blev implementeret et nyt fælles handleplanskoncept. Alt sammen noget, der har krævet opmærksomhed, ledelsesopbakning, tid, og ressourcer.

I forhold til afprøvning og dokumentation af Åben Dialog og netværksmøder fremhæves derfor følgende opmærksomhedspunkter som væsentlige.

- Afprøvning af Åben Dialog i forhold til voksne borgere med handicap behøver ikke nødvendigvis at starte med handleplansprocessen.
- At øve Åben Dialog i andre og mindre møder og sammenhænge kan være vigtige skridt i implementeringsprocessen for at lære og blive fortrolige med tilgangen.
- Det kræver stor opmærksomhed, ledelsesopbakning, tid, og ressourcer, når flere nye indsatser sættes i gang samtidig.

4. Organisering af Åben Dialog i Voksne, Job og Handicap

En vigtig del af implementeringen af Åben Dialog i Voksenhandicap har handlet om organiseringen, og om at få de rette aktører på banen. Dette har skullet sikre kendskabet og opbakningen til Åben Dialog og projektets øvrige initiativer. Det følgende afsnit omhandler organiseringen af projektet, og hvordan de organisatoriske ændringer undervejs i projektperioden har påvirket implementeringen.

4.1 Styregruppe og ressourcegruppe

I projektets første år var fokus på at etablere en robust organisering omkring projektet, samt at få en fælles forståelse af projektets formål og aktiviteter. Projektet havde de første to år en styregruppe bestående af cheferne for de to driftsområder, en chef fra Center for Myndighed (Rådgivning og Visitation), samt Udviklingsenheden i det tidligere Socialforvaltningen. Projektlederen var placeret i den sidstnævnte. Chefen fra myndighedsområdet havde posten som styregruppeformand. Det ansås som væsentligt, at alle tre centre var repræsenteret i styregruppen af hensyn til den gensidige vidensdeling mellem borgercentre og styregruppen.

Ressourcegruppen, som blev nedsat med repræsentanter fra henholdsvis afdelingsledere, konsulentfunktion, samt medarbejdere fra de tre centre for at styrke implementeringen, har haft en særlig rolle i forhold til at understøtte involvering og implementering af projektet. Ressourcegruppens formål var at bidrage med et udviklings- og rådgivningsperspektiv samt at være bindeled mellem styregruppen og den praksis projektet udfoldede sig i. Derudover havde ressourcegruppen også til opgave at give sparring og dele erfaringer på tværs af centrene.

Mens begge centre på udfører-området fra projektets opstart var repræsenteret ved både medarbejdere og ledere i ressourcegruppen, var myndighedsområdet udelukkende repræsenteret ved medarbejdere. Det vurderes, at en afdelingsleder herfra i ressourcegruppen ville have styrket opbakning til projektet fra myndighedsområdet¹⁰.

Undervejs i projektperioden opstod der imellem ressourcegruppe og styregruppe usikkerhed og misforståelser omkring forventninger til hinandens roller og opgaver. Afholdelse af fællesmøder mellem de to grupper og en tættere dialog om projektet har styrket implementeringsprocessen.

For at styrke implementeringen af Åben Dialog tilgangen lokalt, blev det besluttet at nøglepersoner fra ressourcegruppen skulle inddrages og fungere lokalt som "livliner" for de øvrige medarbejdere i afprøvningen af Åben Dialog tilgangen. Nøglepersonernes opgave var at bidrage i forhold til at planlægge og styre

¹⁰ Notat DEFACTUM, 2019:10

handleplansmøder med borgere og evt. pårørende. Det har vist sig særdeles værdifuldt for implementeringen at have disse nøglepersoner. Medarbejdere understreger, at det har lettet deres opgave i forhold til at stå alene for hele planlægningen med at arrangere møde, samt være fritaget for det dilemma i roller, der kan opstå ved at være ordstyrer og samtidig den, der kender borger bedst. En af medarbejderne udtrykker det således:

"Det var supergodt at få [medlem af ressourcegruppen] udefra ind – det er godt med én udefra til at styre samtalen. Det har gjort det lettere at arrangere mødet. Det er for meget at holde styr på med alle roller. Og så er det en fordel for os som medarbejdere at være "frie" fra forforståelser" (medarbejder Borgercenter Vest)

Medarbejderen forklarer, at forforståelser blandet andet kan være den viden, man som kontaktperson for borger har med sig, og som kan "sløre" for det, borger siger.

4.2 Ny organisering og Åben Dialog i Voksne, Job og Handicap

Med etablering af enhedsforvaltningen Sociale Forhold og Beskæftigelse i Aarhus Kommune i 2019 blev det ene udfører-center nedlagt og medarbejdere og ledere i projektet blev fordelt på tre nye driftsområder. De tre nye driftsområder er Voksne, Job og Handicap; Job, Udsatte og Socialpsykiatri samt Unge, Job og Uddannelse. Implementeringen af projektets spor har været påvirket af den organisatoriske ændring, der har haft betydning for en del af medarbejderne i centrene Midtby og Myndighed, som har skiftet til nye driftsområder og dermed fået ny arbejdsplads og leder.

Medarbejdere og ledere fra myndighedsområdet blev delt i to afdelinger for henholdsvis borgere under og over 30 år. Det betød, at nogle af deltagerne i projektet havde vanskeligere ved at afprøve Åben Dialog overfor borgere, der tilhørte målgruppen, da den gruppe af borgere, de nu havde kontakt med, var ældre.

Medarbejdere fra Bostøtte i eget hjem for borgere med udviklingshæmning blev organisatorisk placeret sammen med bostøtte for socialpsykiatrien. Flere oplevede det tættere samarbejde med socialpsykiatrien som en fordel, da der er mere erfaring og flere, der har uddannelse i Åben Dialog, og derfor høj grad af ledelsesmæssig opbakning til at arbejde med Åben Dialog.

Samtidig har organisationsændringen for andre medarbejdere betydet, at de har mistet kolleger og en leder med kendskab til projekt Livsmester og Åben Dialog.

Opsamling og opmærksomhedspunkter

Erfaringerne fra projektet om organiseringen og hvilken betydning organisationsændringer kan have for implementeringen af Åben Dialog peger på følgende opmærksomhedspunkter.

- Det har været en styrke for implementeringen at kunne bruge ressourcegruppens medlemmer som "livliner" i forhold til Åben Dialog, herunder at inddrage dem som mødeledere i netværkssamtalerne.
- Det er vigtigt, at der helt fra start er en tovholder, der kan stå i spidsen for implementeringen lokalt både fagligt men også organisatorisk ift. at få planlagt møderne.
- Organisationsændringer og igangsættelse samtidig af mange tiltag i en organisation skaber forstyrrelser i forhold til projektet og den oprindelige implementeringsplan. Det kan være nødvendigt at justere undervejs.
- Organisationsændringer kan være både hæmmende og fremmende for implementeringen af projektet.

5. Kompetenceudvikling i Åben Dialog

Kompetenceudviklingen i Åben Dialog er en central del af implementeringen. Det følgende afsnit handler om, hvordan man i projektet har uddannet medarbejdere og ledere til at kunne gennemføre Åben Dialogsamtaler og netværksmøder.

Der blev udviklet en et-årig uddannelse i Åben Dialog i projektet. Det bestod af:

- Fire seminarer af a' to dage
- Læringsgruppeforløb a' 10 gange tre timer over et halvt år.
- Læringsdialog som afsluttende certificering af deltagere i Åben Dialog

I alt 71 medarbejdere og ledere fra to udfører-centre og et myndighedscenter har deltaget i dette uddannelsesforløb, mens fem medarbejdere fra de tre centre har fået den 2-årige nationale uddannelse i Åben Dialog.

Den afsluttende læringsdialog skabte bekymring hos flere medarbejdere, som ikke var nået så langt i afprøvningen af Åben Dialog. Der blev derfor fra projektledelsens side gjort tiltag til afstemning af forventninger og krav til certificeringen.

5.1 Rekruttering af deltagere til kompetenceudvikling og implementering af Åben Dialog

Rekrutteringen af deltagere fra udfører-området til projekt Livsmester blev foretaget ud fra to forskellige modeller, som tog udgangspunkt i centrenes forskellige tilbudstyper hhv. dagforanstaltninger i Borgercenter Midtby og døgn- og plejetilbud i Borgercenter Vest.

Fra borgercentret med dagforanstaltninger valgte ledelsen, at alle medarbejdere fra én afdeling skulle uddannes i Åben Dialog, mens ledelsen i borgercenter Vest valgte at rekruttere en til tre medarbejdere fra syv forskellige tilbud.

Erfaringerne viser, at det har været nemmere at implementere Åben Dialog på tilbud, hvor flere medarbejdere har været på uddannelse sammen. De kan både inspirere hinanden og har større mulighed for at støtte hinanden i at afprøve Åben Dialog i forhold til borgere men også at øve sig i andre sammenhænge som f.eks. på personalemøder. Det understreges ved følgende udtalelse af en medarbejder fra SORAS, det tidligere Borgercenter Midtby.

"Nogle af de steder, hvor kun 1-2 er afsted fra en organisation, er det svært at få det (Åben Dialog) til at leve. Men på SORAS, hvor de fleste har været afsted, kan det bedre leve" (Medarbejder, SORAS bostøtte)

5.2 Ledelsens rolle i forhold til implementering

Et andet opmærksomhedspunkt er ledelsens rolle i implementeringen lokalt. Især på de tilbud hvor enkelte medarbejdere ud af en gruppe kolleger har været på kompetenceudvikling, er ledelsesopbakningen af stor betydning. Manglende ledelsesmæssig understøttelse i forhold til organisering og afvikling af samtaler i praksis har været væsentlige barrierer for implementeringen af Åben Dialog, mens det modsatte har understøttet medarbejderne i at afprøve Åben Dialog. Betydningen af ledelsesopbakning understreges i følgende udtalelse fra medarbejder i det tidligere Borgercenter Midtby.

”Det handler også om ledelsesopbakning. Vores leder har fra starten bakket op og sat timer af til, at nogle af de, der har gået på hold 1, kan bruges som mødeleder eller reflektanter, og der er ikke sat begrænsning på, hvor mange vi må være med til møde - og det er væsentligt.” (Medarbejder, SORAS)

Medarbejderne efterspørger en højere grad af viden og indsigt og dermed større understøttelse fra ledelsen i ft projektet og til Åben Dialog, og det vurderes, at der med fordel kunne have været flere ledere med på kompetenceudviklingsforløb, da det ville have styrket opbakningen til projektet lokalt.

5.3 Afprøvning af Åben Dialog

Det var en målsætning at alle medarbejdere og ledere, der havde deltaget i uddannelsesforløbet skulle afprøve Åben Dialog i minimum et handleplansforløb a’ tre samtaler med borger. Mindst én af samtalerne skulle være med deltagelse af myndighedsrådgiver.

I projektperioden har godt 2/3 af medarbejderne (52 ledere og medarbejdere) afprøvet Åben Dialog i handleplansforløb. Samtidig er der i projektet indhentet andre typer erfaringer med omsætning af Åben Dialog, i forbindelse med borger- og pårørendesamtaler, konfliktløsning, personalemøder og MUS-samtaler¹¹. I alt 63 borgere har oplevet en handleplanssamtale med Åben Dialog, mens flere borgere har oplevet andre typer af samtaler, jf. ovenstående med elementer af Åben Dialog.

Næsten samtidig med projektet blev der indført et nyt fælles handleplanskoncept i Aarhus Kommune, som medarbejderne skulle sætte sig ind i.

Dokumentationen af praksisudforskningen, som foregik ved registrering i CSC¹², har været en udfordring for mange medarbejdere. Det har skabt en del frustration samtidig med, at det også har motiveret til at få gennemført samtalerne.

Flere medarbejdere ser frem til at kunne bruge Åben Dialog i andre sammenhænge, når projektets krav om kobling til handleplaner ophører. Kravene omkring praksisudforskning i projektet opleves af flere medarbejdere som en bremseklo i forhold til at bruge Åben Dialog. En medarbejder udtrykker det således:

*”Jeg glæder mig rigtig meget til at bruge det (Åben Dialog) fremover, når det ikke er en del af uddannelsen og handleplanskonceptet”.
(Medarbejder, Borgercenter Vest)*

Opsamling af opmærksomhedspunkter

Med udgangspunkt i erfaringerne fra projektet i forhold til udvælgelse og uddannelse af de medarbejdere og ledere, der skal implementere Åben Dialog i en organisation, kan der peges på følgende opmærksomhedspunkter:

¹¹ Evalueringsrapport om projekt Livsmester, 2021:14-17.

¹² CSC social er Sociale Forhold og Beskæftigelses fælles it-system, som skal understøtte dokumentationen og samarbejdet mellem de forskellige myndighedscentre og tilbud.

- Det er nemmere at implementere Åben Dialog på tilbud, hvor flere medarbejdere har været på uddannelse. De kan både inspirere hinanden og har større mulighed for at støtte hinanden i at afprøve Åben Dialog i forskellige sammenhænge.
- Det er væsentligt med ledelsesopbakning både i forhold til uddannelsen og i forhold til at implementering af Åben Dialog på den enkelte arbejdsplads.
- Det er nemmere at implementere Åben Dialog på botilbud og i samværstilbud, hvor flere kolleger arbejder sammen end på bostøtteområdet, hvor medarbejderne ofte arbejder alene, og skal aflyse besøg hos borgere for at kunne deltage i møder med andre.
- Afprøvningen kunne være styrket, hvis der havde været mulighed for at registrere alle typer erfaringer med Åben Dialogtilgang for eksempel på personalemøder, i MUS-samtaler, gruppesamtaler og borgersamtaler¹³. Sammen med borgerfortællinger om gode erfaringer med Åben Dialog, som blev præsenteret på seminarerne og også for mange var en inspirationsfaktor for afprøvning.
- Dokumentationsarbejdet er mindre problematisk, hvis medarbejderne er trygge ved og har indgående kendskab til registreringssystemet.

6. Forankring af Åben Dialog i organisationen

Evalueringen viser, at der med projekt Livsmester er skabt interesse i organisationen for Åben Dialog som tilgang, der kan styrke borgerens inddragelse på handicapområdet. Styregruppen har derfor besluttet, at Åben Dialog fortsat skal være tilgang til borgere med handicap. Organisationsændringen har medført, at implementeringen af Åben Dialog for borgere med handicap har spredt sig til flere driftsområder end oprindeligt. Derfor arbejdes der nu målrettet med en tværgående forankring i de nye driftsområder.

Samtidig med at organisationsændringen giver nye muligheder for en tværgående implementering, er det også vigtigt at sikre at de gode og vigtige tiltag fra projektet ikke forsvinder med nyetableringen af driftsområderne og den daglige drift.

6.1 Åben Dialogs fremtid i organisationen

Evalueringen peger på følgende tre forhold, som skal være på plads, hvis Åben Dialog og netværkssamtaler fortsat skal være et tilbud i og udbredes til flere borgere med handicap.

1. **Fortsat kompetenceudvikling** af medarbejdere og afdelingsledere i Åben Dialog, både i form af fastholdelse af tillærte kompetencer for medarbejdere, der har deltaget i projektet, men ligeledes uddannelse af nye medarbejdere og afdelingsledere, især på de tilbud, hvor der er få uddannede.
2. **Et forum for sparring** hvor medarbejdere kan mødes og sparre med hinanden og få inspiration, herunder fortsættelse af livliner (nøglemedarbejdere med særlige kvalifikationer indenfor Åben Dialog, der kan koordinere fælles sparring).
3. **Muligheder for at "låne" medarbejdere** på tværs af organisationen i forbindelse med netværksmøder, både mellem de enkelte tilbud indenfor voksenhandicapområdet men også fra det socialpsykiatriske område, som har flere års erfaringer med Åben Dialog og netværkssamtaler med borgere.

¹³ DEFACTUM, notat 2019:10

4. **Ledelsesopbakning.** Det er vigtigt, at der er opbakning fra ledelsen både på lokalt niveau og overordnet niveau. Det være sig i forhold til uddannelsen og i forhold til at skabe muligheder og rum for at gennemføre Åben Dialogsamtaler i dagligdagen.

Opsamling af anbefalinger til kommuner, der vil i gang med at implementere Åben Dialog og netværksmøder i forhold til borgere med handicap.

Både den interne evaluering af projektet¹⁴ og den eksterne undersøgelse¹⁵ og denne peger på, at projektet har opnået gode resultater i forhold til at anvende Åben Dialog overfor borgere med handicap. Evalueringsresultaterne peger dog også på, at det har haft betydning for implementeringsprocessen, at der på samme tid blev iværksat øvrige aktiviteter for den samme medarbejdergruppe under Voksenhandicap Gentænkt¹⁶, og at projektperioden har været på blot tre år.

Denne opsamling af opmærksomhedspunkter og anbefalinger er struktureret ud fra afsnit i implementeringsnotatet.

Om Åben Dialog og tilgangens egnethed i forhold til borgere med handicap

Evalueringen viser at Åben Dialog egner sig godt til borgere med handicap. Det har vist sig især i forhold til borgere med autisme og borgere med mindre omfattende funktionsnedsættelser. Evalueringen viser også, at det har været svært at gennemføre Åben Dialog i forhold til handleplansforløbet, men at det samtidig har tilført borgerne bedre muligheder for at blive hørt og gøre handleplanen til deres egen plan. Endelig har medarbejderne skullet tilegne sig en anden tænkning (mindset) og tilgang, samt en anden måde at samarbejde med borgere på, samtidig med, at der blev implementeret et nyt fælles handleplanskoncept. Alt sammen noget, der har krævet opmærksomhed, ledelsesopbakning, tid, og ressourcer.

I forhold til afprøvning og dokumentation af Åben Dialog og netværksmøder fremhæves derfor følgende opmærksomhedspunkter som væsentlige.

- Afprøvning af Åben Dialog i forhold til voksne borgere med handicap behøver ikke nødvendigvis at starte med handleplansprocessen.
- At øve Åben Dialog i andre og mindre møder og sammenhænge kan være vigtige skridt i implementeringsprocessen for at lære og blive fortrolige med tilgangen.
- Det kræver stor opmærksomhed, ledelsesopbakning, tid, og ressourcer, når flere nye indsatser sættes i gang samtidig.

Om organiseringen af Åben Dialog i Voksne, Job og Handicap

Erfaringerne fra projektet om organiseringen og hvilken betydning organisationsændringer kan have for implementeringen af Åben Dialog peger på følgende opmærksomhedspunkter.

- Det har været en styrke for implementeringen at kunne bruge ressourcegruppens medlemmer som "livliner" i forhold til Åben Dialog, herunder at inddrage dem som mødeledere i netværkssamtalerne.

¹⁴ "Afsluttende evaluering af projekt Livsmester", Fagligt Sekretariat, Aarhus Kommune, jan. 2021

¹⁵ "Implementering af Åben Dialog, medborgerguider og livsmestermidler i forbindelse med Projekt Livsmester 2017-2020 i Voksenhandicap i Aarhus Kommune. Notat på baggrund af interview med ressource- og styregruppe." DEFACTUM, 1. nov. 2019:10-11.

¹⁶ I 2016 blev der sat en udviklingsproces i gang i Voksenhandicap. Udviklingen af området styres gennem en udviklingsplan – Voksenhandicap Gentænkt. Den består fem spor og inddrager borgere, brugere, medarbejdere, ledere og civilsamfund.

- Det er vigtigt, at der helt fra start er en tovholder, der kan stå i spidsen for implementeringen lokalt både fagligt men også organisatorisk ift. at få planlagt møderne.
- Organisationsændringer og igangsættelse samtidig af mange tiltag i en organisation skaber forstyrrelser i forhold til projektet og den oprindelige implementeringsplan. Det kan være nødvendigt at justere undervejs.
- Organisationsændringer kan være både hæmmende og fremmende for implementeringen af projektet.

Om Kompetenceudvikling og afprøvning af Åben Dialog

Med udgangspunkt i erfaringerne fra projektet i forhold til udvælgelse og uddannelse af de medarbejdere og ledere, der skal implementere Åben Dialog i en organisation, kan der peges på følgende opmærksomhedspunkter:

- Det er nemmere at implementere Åben Dialog på tilbud, hvor flere medarbejdere har været på uddannelse. De kan både inspirere hinanden og har større mulighed for at støtte hinanden i at afprøve Åben Dialog i forskellige sammenhænge.
- Det er væsentligt med ledelsesopbakning både i forhold til uddannelsen og i forhold til at implementering af Åben Dialog på den enkelte arbejdsplads.
- Det er nemmere at implementere Åben Dialog på botilbud og i samværstilbud, hvor flere kolleger arbejder sammen end på bostøtteområdet, hvor medarbejderne ofte arbejder alene, og skal aflyse besøg hos borgere for at kunne deltage i møder med andre.
- Afprøvningen kunne være styrket, hvis der havde været mulighed for at registrere alle typer erfaringer med Åben Dialogtilgang for eksempel på personalemøder, i MUS-samtaler, gruppesamtaler og borgersamtaler¹⁷. Sammen med borgerfortællinger om gode erfaringer med Åben Dialog, som blev præsenteret på seminarerne og også for mange var en inspirationsfaktor for afprøvning.
- Dokumentationsarbejdet er mindre problematisk, hvis medarbejderne er trygge ved og har indgående kendskab til registreringssystemet.

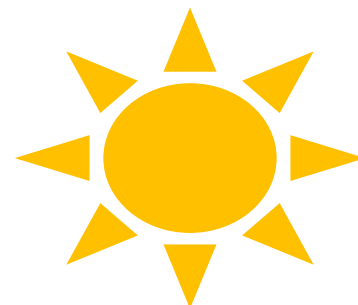
Om forankring af Åben Dialog for borgere med handicap

Evalueringen peger på følgende tre forhold, som skal være på plads, hvis Åben Dialog og netværkssamtaler fortsat skal være et tilbud i og udbredes til flere borgere med handicap.

1. **Fortsat kompetenceudvikling** af medarbejdere og afdelingsledere i Åben Dialog, både i form af fastholdelse af tillærte kompetencer for medarbejdere, der har deltaget i projektet, men ligeledes uddannelse af nye medarbejdere og afdelingsledere, især på de tilbud, hvor der er få uddannede.
2. **Et forum for sparring** hvor medarbejdere kan mødes og sparre med hinanden og få inspiration, herunder fortsættelse af livliner (nøglemedarbejdere med særlige kvalifikationer indenfor Åben Dialog, der kan koordinere fælles sparring).
3. **Muligheder for at "låne" medarbejdere** på tværs af organisationen i forbindelse med netværksmøder, både mellem de enkelte tilbud indenfor voksenhandicapområdet men også fra det socialpsykiatriske område, som har flere års erfaringer med Åben Dialog og netværkssamtaler med borgere.

¹⁷ DEFACTUM, notat 2019:10

4. **Ledelsesopbakning** vigtigt, at der er opbakning fra ledelsen både på lokalt niveau og overordnet niveau. Det være sig i forhold til uddannelsen og i forhold til at skabe muligheder og rum for at gennemføre Åben Dialogsamtaler i dagligdagen.



Evalueringsnotat 2

Projekt Livsmester i Voksenhandicap



Januar 2020

Ingeborg Kragegaard, intern evaluator

Fagligt sekretariat

Sociale Forhold og Beskæftigelse, Aarhus Kommune

Indhold

Midtvejsstatus Livsmester december 2019	3
1. Resume.....	3
1.1 Kompetenceudvikling i Åben Dialog	3
1.2 Handleplansforløb og øvebaner i Åben Dialog	3
1.3 Medborgerguider	4
1.4 Livsmestermidler	4
1.5 Visuelle dialogredskaber – visuel handleplan.....	5
1.6 Opsamling af projektets egnethed og implementering	5
2.Indledning	6
2.1 Fire spor i projektet	6
3. Evalueringen.....	7
3.1 Forandringsbaseret evaluering.....	7
3.2 Data	8
3.3 Evalueringens status	8
4. Organisering af projektet	9
4.1 Projektets faser	10
4.2 Øget ledelsesopmærksomhed og kommunikation på tværs	10
5. Kompetenceudvikling i Åben Dialog	11
5.1 Udvælgelse af deltagere til kompetenceudviklingsforløb.....	11
5.1 Læringsgrupper	12
5.2 Afsluttende læringsdialog.....	12
5.3 Deltagernes praksisudforskning af Åben Dialog.....	12
5.4 Erfaringer og resultater fra praksisudforskning af Åben Dialog.....	14
5.5 Erfaringer med Åben Dialog fra medarbejdere	15
5.6 Erfaringer med Åben Dialog for borgere med autismspektrumforstyrrelse	17
5.7 Erfaringer med Åben Dialog for borgere med udviklingshæmning	18
5.7 Pårørendes erfaringer med Åben Dialog	19
6. Medborgerguider	20
7. Livsmestermidler	21
8. Visuelle dialogredskaber	22

Midtvejsstatus Livsmester december 2019

1. Resume

Projektet Livsmester er nu i den tredje og afsluttende fase. I de første to faser har der været fokus på at få opbygget en robust organisering af projektet, gennemført kompetenceudviklingsforløb for medarbejdere og ledere, udviklet og igangsat aktiviteter i sporene: medarbejderguide, livsmestermidler og visuelle dialogredskaber, samt gennemført forløb og samtaler med borgere i Voksenhandicap. I denne sidste og afsluttende fase har der i højere grad været fokus på implementeringen af de enkelte aktiviteter og på forankringen efter projektophør.

1.1 Kompetenceudvikling i Åben Dialog

De foreløbige erfaringer og resultater viser, at 25 af de 33 medarbejdere og ledere i Voksenhandicap, der startede på hold 1 i den etårige kompetenceudvikling i Åben Dialog har gennemført forløbet, og er i gang med afprøvningen af Åben Dialog i handleplansforløb med borgere. 42 medarbejdere og ledere er startet på hold 2 af det etårige kompetenceudviklingsforløb. Seminardagene for hold 2 er afsluttet, læringsgrupperne fortsætter og deltagerne afslutter kompetenceudviklingsforløbet med læringsdialog i maj 2020.

Derudover har fire medarbejdere og en leder gennemført den 2-årige nationale Åben Dialog uddannelse. En leder er i gang med den 2-årige uddannelse. De har sammen med andre nøglepersoner fra det etårige forløb en særlig rolle i forhold til at støtte deres kolleger i praksisudforskningen af Åben Dialogtilgang på handleplansforløb og i implementering af tilgangen i Voksenhandicap.

Den fra start udbredte skepsis blandt deltagerne i forhold til Åben Dialog tilgang i handleplansforløb for borgere i Voksenhandicap er blevet vendt. Erfaringerne fra afprøvningen og praksisudforskningen har vist, at Åben Dialog tilgang og netværksmøder er meget egnet især i forhold til borgere med autisme spektrumforstyrrelse, da strukturen og den faste ramme om møderne imødekommer denne borgergruppes særlige behov. Samtidig har elementer af tilgangen også vist sig egnet ift nogle borgere med udviklingshæmning og kognitive funktionsnedsættelser. Det er især borgere med mindre omfattende funktionsnedsættelser, f.eks. borgere i bofællesskab eller eget hjem med bostøtte. Der er begrænsede erfaringer med afprøvning af tilgangen i handleplansforløb for borgere med stærkt nedsatte funktionsevner, herunder manglende sprog.

Overvejelser og tiltag i forhold til afprøvning af model for handleplansforløb med Åben Dialog tilgang, hvor netværket inddrages som borgers stemme, er under udvikling. Der er endnu ikke indsamlet erfaringer herfra.

1.2 Handleplansforløb og øvebaner i Åben Dialog

I januar 2020 er der registreret 39 påbegyndte eller gennemførte Åben Dialog handleplansforløb med borgere. 26 medarbejdere og ledere fra hold 1 på kompetenceudviklingsforløb, og 10 medarbejdere og ledere fra hold 2 har påbegyndt eller gennemført praksisudforskningen. Der er gennemført forløb på tre handleplansmøder med Åben Dialog for 14 borgere, mens der for 7 borgere er afholdt to af de tre netværksmøder, og for 18 borgere er der afholdt en af tre netværksmøder i praksisudforskningen.

Medarbejdere og ledere øver og indhenter desuden erfaringer med Åben Dialog tilgang eller elementer af tilgangen på team- og personalemøder, i forbindelse med MUS-samtaler, samt i forskellige typer af samtaler med borgere og/eller dennes pårørende, herunder forberedelsessamtaler til handleplansmøder og en-til-en samtaler med borgere om umiddelbart opståede problemstillinger.

Medarbejdere i SORAS kollegiet og bostøtten, i det tidligere Borgercenter Midtby, har med god effekt afprøvet Åben Dialog i et gruppeforløb for unge med Autisme Spektrum-forstyrrelse. De gode erfaringer har ført til, at der nu efter ønske fra de unge kører to gruppeforløb i SORAS.

1.3 Medborgerguider

Der er uddannet i alt 19 medborgerguider sammen med tre medarbejdere fra Voksenhandicap. Guiderne er OCN-certificeret. Medborgerguiderne mødes fortsat en gang om måneden med koordinator og to medarbejdere til netværksmøde, hvor de træner de kompetencer, de har fået i uddannelsesforløbet og sparrer omkring erfaringer.

Efterspørgsel og matching af borgere og medborgerguider fra første hold havde en langsom opstart. Her et halvt år inden projektafslutning er der en stigende interesse for at anvende de kompetencer og muligheder, medborgerguiderne kan tilbyde. Udover at medborgerguiderne hjælper andre borgere med at opnå nye meststringskompetencer f.eks. at foretage indkøb på egen hånd og at deltage i samværsaktiviteter med andre, har uddannelsen også styrket guidernes egen forståelse for handleplansprocessen til at kunne indgå mere aktivt i deres egen handleplan.

Nye aktiviteter for medborgerguider er dukket op, herunder et bustrænings-projekt i et andet borgercenter for voksne med handicap. Ti medborgerguider har således været inddraget som guider for borgere, der lærer at transportere sig selv i en træningsperiode på tre uger. Medarbejdere fortæller, at når borgere har lært at mestre én ting, smitter det af på andre ting.

16 af de 19 medborgerguider har haft opgaver som guider, herunder opgaver som ledsager og træner til at bruge byen, motions-træner, besøgsven, handle-ind-træner, oplæg om uddannelsen og medborgerguider.

Der er foretaget 27 matchninger mellem medborgerguider og borgere. Aktuelt er mellem 7 og 10 medborgerguider i gang med aktiviteter sammen med borgere.

1.4 Livsmestermidler

Der er i projektet afsat en halv million kroner med det formål at støtte borgerne i, med afsæt i egne mål og ønsker, at afprøve muligheder, der fremmer deres udviklingsproces i og omkring handleplanssamspillet.

Ved udgangen af oktober 2019 er uddelt Livsmestermidler til 28 borgere. Der er i alt indkommet 57 ansøgninger.

De indkomne ansøgninger om Livsmestermidler dækker over en bred vifte af formål, der skal hjælpe borgere til at mestre sit liv bedre og styrke borgeren til et mere selvstændigt liv, herunder støtte til (egen)transport (cykel, elcykel, kørekort, buskort), deltagelse i sociale og kreative aktiviteter (skydning, fodbold, dans, højskoleophold, sangundervisning), samt anskaffelse og uddannelse af servicehund.

Beløbsstørrelsen i ansøgninger og de bevilgede beløb svinger ligeledes fra 1.600 kr. til taxa i en begrænset periode og op til 85.000, - kr. til anskaffelse og uddannelse af servicehund.

Aktuelt er tre fjerdedel af midlerne blevet uddelt til borgere. Antallet af ansøgninger fra borgere om Livsmestermidler har været støt stigende siden sommeren 2019, hvor kendskabet til midlerne er blevet udbredt i organisationen, og det vurderes, at alle midler vil være uddelt ved projektets afslutning.

En fortsættelse af Livsmestermidler eller borgerbudgetter har været drøftet i styregruppen i forbindelse med drøftelser af forankringen af projekt Livsmester. Der er endnu ingen afklaring, ligesom der mangler erfaringsopsamling på resultater i form af bedre livsmestring for de enkelte borgere. Eventuelle effekter vil først på længere sigt kunne måles ved målopfølgninger på borgeres handleplaner.

1.5 Visuelle dialogredskaber – visuel handleplan

Der er udviklet en prototype på en visuel handleplan og dialogredskaber, der kan tjene som hjælperedskaber i forbindelse med handleplanssamtaler. Afprøvningen af redskaberne havde en langsom opstart, og registrering i CSC¹ om anvendelsen af visuelle redskaber i forbindelse med afprøvningen er stadig meget begrænset.

De kvalitative data peger på, at de visuelle dialogredskaber eller dele af dem nu i mere udbredt grad bliver anvendt, blandt andet i forberedelsessamtaler med borger til handleplansmøder og i forbindelse med selve handleplansforløbene. Både medarbejdere og borgere oplever redskaberne hjælpsomme i forhold til at tale om borgers håb og drømme, og hvad der skal til for at nå dem. De opleves ligeledes som et godt redskab til at fastsætte konkrete delmål i borgers handleplan.

1.6 Opsamling af projektets egnethed og implementering

Både den eksterne undersøgelse fra Defactum² og denne interne evaluering af projektet peger på, at såvel netværksmøder med Åben Dialog tilgang, som medborgerguider, livsmestermidler og visuelle redskaber kan bruges i Voksenhandicap og bidrage til øget livsmestring for borgerne. Men det vurderes også, at projektet med sine fire initiativer har været meget ambitiøst, dels i forhold til at der på samme tid blev iværksat øvrige aktiviteter under Voksenhandicap Gentænkt³, og dels i forhold til en projektperiode på tre år.

Medarbejderne har skullet tilegne sig en anden tænkning og tilgang, samt en anden måde at samarbejde med borgere på, samtidig med at der blev implementeret et nyt fælles handleplanskoncept. Alt sammen noget der har krævet opmærksomhed, tid, og ressourcer.

Implementeringen af projektinitiativerne har været påvirket af flere skift af dels projektleder og dels repræsentanter i styregruppen, samt en organisatorisk ændring, der har haft betydning for en del af medarbejderne i centrene Midtby og myndighed, som har skiftet til nye driftsområder og dermed arbejdsplads og leder.

Dersom Åben Dialog tilgang og netværkssamtaler fortsat skal være et tilbud og udbredes til flere borgere med handicap, er der brug for fortsat kompetenceudvikling af medarbejdere og ikke mindst afdelingsledere, som har en vigtig rolle i implementeringen af Åben Dialog i de enkelte tilbud.

Erfaringsopsamlingen peger på, at der er en lille gruppe af ildsjæle blandt medarbejdere og ledere i Voksenhandicap, som har taget Åben Dialog tilgangen til sig og *"ikke kan lade være med at bruge ÅD, hvor det giver mening"*, og en anden mindre gruppe af medarbejdere, som ikke er motiveret til eller kan se meningen med Åben Dialog anvendt på den målgruppe af borgere, de arbejder med. Nogle af medarbejderne har gennemført uddannelsen og den praksisudforskning/afprøvning, der er krævet, men vil næppe bruge det efterfølgende.

¹ CSC social er Socialforvaltningens fælles it-system, som skal understøtte dokumentationen og samarbejdet mellem de forskellige myndighedscentre og tilbud

² *"Implementering af Åben Dialog, medborgerguider og livsmestermidler i forbindelse med Projekt Livsmester 2017-2020 i Voksenhandicap i Aarhus Kommune. Notat på baggrund af interview med ressource- og styregruppe."* Defactum, 1. nov. 2019:10-11. (Bilag 8)

³ I 2016 blev der sat en udviklingsproces i gang i Voksenhandicap. Udviklingen af området styres gennem en udviklingsplan – Voksenhandicap Gentænkt. Den består fem spor og inddrager borgere, brugere, medarbejdere, ledere og civilsamfund.

Endelig er der en større gruppe af medarbejdere, som viser stor interesse for at bruge Åben Dialog tilgangen, fordi de kan se mening med det og har gode erfaringer med samtaler med Åben Dialog med borgere. Nogle af dem føler sig stadig lidt usikre ift at bruge det i praksis og efterspørger tid, rum og ressourcer til at øve sig mere.

2. Indledning

Voksenhandicap, Socialforvaltningen i Aarhus Kommune, har fået støtte fra Velux Fonden til at gennemføre et kultur- og kompetenceudviklingsprojekt. Projektet *Livsmester* skal bidrage til at styrke samspillet omkring §141 handleplanen – og i sidste ende styrke borgernes livsmestring. Projektet blev forankret i tre borgercentre i Voksenhandicap, og det gennemføres i perioden fra slut 2017 til foråret 2020. Det er en af de centrale udviklingsprocesser i Voksenhandicap Gentænkt.⁴ Projektet og Voksenhandicap Gentænkt skal medvirke til at skabe bevægelser i og omkring organisationen Voksenhandicap.

I august 2019 gennemførte Aarhus Kommune en større omorganisering af Magistraten for Sociale Forhold og Beskæftigelse, som blev slået sammen til en enhedsforvaltning. I den forbindelse blev der etableret seks nye driftsområder. De i projektet involverede tilbud og målgrupper, der hørte til driftsområdet Voksenhandicap er således blevet fordelt ud på tre driftsområder. Medarbejderne har fået nye kolleger og ledere. For nogle medarbejdere har det betydet et tættere samarbejde med socialpsykiatrien, hvilket ses som en fordel, mens andre medarbejdere har mistet en leder, der har kendt til projektet i Voksenhandicap.⁵

Målet med projektet er at vende handleplanprocessen om, så det i højere grad er borgerens initiativ og ønsker, der kommer i centrum, ligesom borgeren og dennes netværk skal spilles mere aktivt ind i forhold til både at definere borgerens drømme og mål – og ikke mindst medvirke til at finde de bedste løsninger for at nå disse mål.

Konteksten for Livsmester er afgrænset til praksis i og omkring *Den Fælles Handleplan*⁶ og tæt forbundet med praksis i Voksenhandicap. Projektet er målrettet unge voksne med handicap mellem 17 og 35 år.

I Voksenhandicap oplever man i stigende grad en borgergruppe (særligt blandt de yngre), som i højere grad ønsker at tage styringen i eget liv.

2.1 Fire spor i projektet

Projektets formål er at udvikle og udfolde potentialet for, at unge voksne borgere i Voksenhandicap kan mestre deres eget liv. Projektet har et gennemgående fokus på samspillet omkring borgernes handleplaner gennem fire centrale spor i projektet:

1. Det bærende element er et kompetenceudviklingsforløb og praksisudforskning af tilgangen *Åben Dialog* for 76 medarbejdere og ledere i Voksenhandicap, herunder fælles læring med borgere og netværk. Åben Dialog opstod i behandlingspsykiatrien, hvor den fungerede som tilgang til mødet

⁴ Voksenhandicap Gentænkt er et paradigmeskift fra borgeren som klient til borgeren som aktiv deltager i tilrettelægningsen af sit eget liv. Voksenhandicap Gentænkt har livsmestring som vision for indsatsen til borgeren. Se mere: <https://aarhus.dk/media/13958/borgercentre-i-lokalomraaderne.pdf>

⁵ "Implementering af Åben Dialog, medborgerguider og livsmestermidler i forbindelse med Projekt Livsmester 2017-2020 i Voksenhandicap i Aarhus Kommune. Notat på baggrund af interview med ressource- og styregruppe." Defactum, 1. nov. 2019:10. (Bilag 8)

⁶ Fælles Handleplan er en handleplan for borgere, hvor både myndighed og udfører arbejder i. Den skal understøtte det gode samarbejde mellem samarbejdspartnere og mindske dobbeltregistreringer.

med den enkelte borger, primært i forbindelse med akutte kriser.⁷ I projekt Livsmester undersøges det, hvorvidt og hvordan Åben Dialog kan udspille sig i en voksenhandicap-kontekst – og om potentialet er tilsvarende stort.

2. Et andet spor er mobilisering af en gruppe *medborger-guider* der med erfaringsekspertise kan tilbyde borger-til-borger følgeskab - i forskellige situationer i og omkring handleplanssamspillet.
3. Et tredje spor er afprøvning af borgerbudgetter. I projektet er der afsat særskilte midler *Livsmestermidler*, der giver borgeren muligheder for at afprøve tiltag, der har afsæt i borgerens ønsker og mål, og som fremmer borgerens udviklingsproces (i og omkring handleplanssamspillet).
4. Det fjerde spor er udvikling og afprøvning af *visuelle dialogredskaber*, herunder udvikling af en prototype på en visuel handleplan og andre visuelle hjælperedskaber med fokus på visualisering og flersproglighed i samspillet mellem borgere, netværk, medarbejdere og ledere.

De fire elementer samles i en borgernær praksisudforskning, hvor de alle tænkes ind som muligheder, der på forskellig vis kan styrke samspillet omkring handleplanen. I *Livsmester* inviteres borgeren, det private netværk og professionelle samarbejdspartnere til at udvikle, hvordan medarbejder og borger i mødet og samspillet med hinanden forstærker borgerens muligheder for at mestre sit liv som menneske og medborger i samfundet.

3. Evalueringen

Evalueringen af Livsmester gennemføres som en formativ *løbende og læringsorienteret* evaluering, der skal understøtte projektets udvikling, læring og implementering undervejs og samtidig dokumentere projektets erfaringer og resultater. Den er derfor tilrettelagt som en kombineret målopfyldelses- og implementeringsevaluering. Evalueringen afdækker implementeringen af projektets indsatser samt realiseringen af projektets målsætninger på henholdsvis borger-, medarbejder- og organisationsniveau.

Evalueringen følger projektet og de enkelte spor i projektet og samler op på erfaringer og resultater, der dels kan dokumentere, om projektets målsætninger nås, dels pege på temaer, der kan blive gjort til genstand for fælles refleksion og læring på fællesmøder, seminardage etc. Der bliver løbende givet feedback fra evalueringen tilbage til projektledelse, styregruppe, ressourcegruppe samt medarbejdere.

Evalueringen og denne anden midtvejsstatus er målrettet dels de interne interessenter, som er projektets styregruppe, ressourcegruppe og projektledelse, dels de eksterne interessenter, som er Velux Fonden og andre kommuner mv., som har interesse i at følge projektets resultater og implementeringserfaringer. Udover denne midtvejsstatus bliver erfaringerne fra projektet formidlet via artikler på kommunens intranet- og hjemmeside, små minifilm, en implementeringsguide og en afsluttende evalueringsrapport.

3.1 Forandringsbaseret evaluering

Evalueringen tager udgangspunkt i en forandringsteori, der er udviklet på en workshop med ekstern samarbejdspartner⁸ og projektets styregruppe og ressourcegruppe. Forandringsteorien tydeliggør de

⁷ Åben Dialog er udbredt inden for socialpsykiatrien og har der markeret sig som en yderst lovende tilgang ift. at fremme en mere ligeværdig dialog, hvor borgerens stemme i højere grad kommer i spil.

⁸ DEFACTUM, som har erfaringer med at evaluere Åben Dialog-projekter i socialpsykiatrien, har bistået med sparring på evalueringsdesign, gennemførelse samt kvalificering af analyse og formidlingsmaterialer. Defactum gennemførte i efteråret 2019 en undersøgelse af implementeringen af projekt Livsmester på baggrund af interview med ressource- og styregruppe.

forventede sammenhænge mellem de igangsatte indsatser og de ønskede resultater på kort sigt og effekter på længere sigt⁹.

3.2 Data

Der indhentes undervejs i projektperioden data fra forskellige datakilder med henblik på en anvendelsesorienteret brug. Erfaringerne fra projektets tre faser og de foreliggende resultater baserer sig på de data, der er indsamlet indtil nu, herunder

- referater fra styregruppemøder og ressourcegruppemøder
- syv fokusgruppeinterview med medarbejdere og ledere i de tre borgercentre
- fem interview med borgere
- to interview med pårørende
- et interview med en deltager i ressourcegruppen om de første erfaringer med Åben Dialogtilgangen¹⁰
- et interview med to medarbejdere og en centerchef fra fællesmøde for medarbejdere og ledere på hold 1 og 2 i kompetenceudviklingsforløb¹¹
- fem interview med medborgerguider¹²
- observationer og data fra deltagelse i seminarer i Åben Dialog og læringsgruppe
- registreringer af praksisudforskning Handleplansforløb i CSC¹³.

3.3 Evalueringens status

Den afsluttende evalueringsrapport vil omfatte yderligere følgende data:

- casestudier, hvor 5 borgeres handleplansforløb følges. Det omfatter dokumentstudier og interviews med borgerne og deres netværk.
- fokusgruppeinterview med medarbejdere og afdelingsledere
- registreringer i CSC af handleplaner for de 76 borgere, der indgår i praksisudforskningen¹⁴. Åben Dialog samtaler, herunder opsamling og måling af progression på mål og delmål i CSC. Effekten af indsatserne følges gennem effektvurderinger, statusvurderinger inden for relevante livstemaer og målopfyldelse indenfor de temaer, der er fokusområde for den enkelte borger.
- 4-5 korte minifilm, der dokumenterer de fire spor i Livsmesterprojektet
- registerdata vedrørende arbejdsmiljø, trivselsmåling og magtanvendelser

Intentionen om at kunne indsamle data til dokumentationen via medarbejdernes registreringer i borgers handleplan CSC vedrørende mødedeltagernes oplevelse af og refleksioner om mødet, har vist sig ikke kunne

⁹ Se bilag 1. Forandringsteori

¹⁰ Formidlet som artikel på kommunens intra til inspiration

¹¹ Formidlet som Voxpop af lommefilm på intra

¹² Der er gennemført interview med to medborgerguider fra første uddannelsesforløb og tre fra det andet uddannelsesforløb. Det første interview med to medborgerguider er formidlet som artikel i Nyhedsbrev fra Voksenhandicap på intra

¹³ CSC social er Socialforvaltningens fælles it-system, som skal understøtte dokumentationen og samarbejdet mellem de forskellige myndighedscentre og tilbud

¹⁴ Det forventes at alle medarbejdere og ledere, der har deltaget i kompetenceudviklingsforløb i Åben Dialog har gennemført praksisudforskningen bestående af tre samtaler med borgere, myndighed og netværk i efteråret 2020.

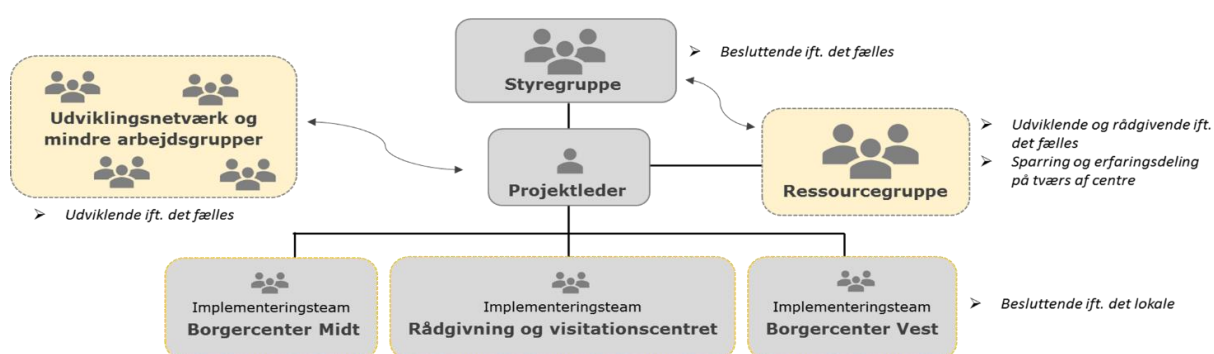
gennemføres. Dokumentation af omsætningen af Åben Dialog tilgangen i praksis, og betydningen heraf for medarbejdere og borgere og det professionelle såvel som det private netværk, hentes gennem tilbagemeldinger i læringsgrupperne, på seminarer og fællesdage, fra ressourcegruppe- og styregruppemøder, samt i interviews med medarbejdere, borgere og netværk.

4. Organisering af projektet

Med ny organisering i en fælles magistratsafdeling for Sociale Forhold og Beskæftigelse og seks nye driftsområder, er styregruppen gendannet med tre nye medlemmer, centerchefer fra hhv. Myndighed i Unge, Job og Uddannelse, Center for Bostøtte (Job, Udsatte og socialpsykiatri), samt Borgercenter Vest. Disse dækker deltagere fra de tidligere tre borgercentre i Voksenhandicap. Derudover deltager centerchef for Myndighed i Voksne, Job og Handicap, kontorchef i Innovation og Samskabelse, samt projektleder for projekt Livsmester. Projektet har i sommeren 2019 fået ny projektleder.

I projektets første år er der blevet arbejdet på, at etablere en robust organisering omkring projektet og på at få et fælles billede af projektet formål og aktiviteter. Udover styregruppen er der nedsat en ressourcegruppe (i projektbeskrivelsen kaldet implementeringsgruppe). Den består af udvalgte nøglepersoner, som er medarbejdere og afdelingsledere fra de tre borgercentre. Ressourcegruppens opgave er at bidrage med et udviklings- og rådgivningsperspektiv som bindeled mellem styregruppe og den praksis projektet udfolder sig i, samt give sparring og dele erfaringer på tværs af centrene. Ressourcegruppen har således en særlig rolle i forhold til at understøtte involvering og implementering af projektet. Den indgår i den planlagte etablering af lokalt forankrede implementeringsteams, som skal understøtte implementeringen af Åben Dialog i handleplansarbejdet, herunder gennemførelsen af de planlagte handleplansforløb. Mens begge udførercentre er repræsenteret ved både medarbejder og leder, er myndighed udelukkende repræsenteret ved medarbejder i ressourcegruppen. I en ekstern undersøgelse af projektets implementeringsvilkår efteråret 2019 peger ressourcegruppen på, at der burde have været en afdelingsleder fra Center for myndighed i ressourcegruppen, da det kunne have styrket opbakning til projektet herfra.¹⁵ I projektets tredje fase er deltagere i ressourcegruppen, som har afsluttet den to-årige uddannelse i Åben Dialog blevet trukket ind i som livliner for de øvrige medarbejdere i afprøvningen af Åben Dialog tilgangen i Handleplanssamtaler.

Figur 1. Organisationsdiagram



¹⁵ "Implementering af Åben Dialog, medborgerguider og livsmestermidler i forbindelse med Projekt Livsmester 2017-2020 i Voksenhandicap i Aarhus Kommune. Notat på baggrund af interview med ressource- og styregruppe." Defactum, 1. nov. 2019. (Bilag 8)

4.1 Projektets faser

Projektet er opdelt i tre faser med følgende væsentligste milepæle:

Tabel 1: Projektets tre faser

Fase	Periode	Milepæle
Fase 1	Slut 2017 til ultimo maj 2018	- Organisering på plads - Første hold medarbejdere/ledere er i gang med 1-årigt aktionslæringsforløb i Åben Dialog - Seks personer er i gang med den 2-årige nationale Åben Dialog uddannelse - Uddannelsesforløb og formidlingsmateriale for medborger-guider er udviklet - Procesplan for arbejdet med borgerbudgetter foreligger - Arbejdsgruppe i ft udvikling af prototype for visuel handleplan og dialogredskaber etableret
Fase 2	Juni 2018 til ultimo marts 2019	- Første hold medarbejdere/ledere afslutter kompetenceudviklingsforløb og fortsætter i læringsgrupper - De første borgere oplever ÅD samtaler i deres handleplansproces - Første hold medborger-guider og to medarbejdere uddannes - Rammer og retningslinjer for udmøntning af livsmestermidler beskrives og de første midler uddeles - Visuelle dialogredskaber udvikles og afprøves i Åben Dialog-prøvehandling
Fase 3	April 2019 til ultimo marts 2020	- Første hold medarbejdere/ledere afslutter læringsgruppeforløb og afsluttende læringsdialog juni 2019. - Andet hold medarbejdere/ledere afslutter kompetenceudviklingsforløb og fortsætter i læringsgrupper til maj 2020 - Andet hold medborgerguider og en medarbejder færdiguddannet - Seks personer afslutter den 2-årige ÅD uddannelse og afprøver min. et borgerforløb - Min. 76 borgere oplever ÅD samtaler i deres handleplansproces - Resterende Livsmestermidler uddeles - Videodokumentation af medborgerguider

4.2 Øget ledelsesopmærksomhed og kommunikation på tværs

Der har været fokus på at få skabt mere opmærksomhed omkring projektet både på chef- og ledelsesniveau. Projektet har således været et fast punkt på driftschefens møder med centerchefer. Centerchefer fra styregruppen og afdelingsledere har deltaget i seminardage, fællesmøder for medarbejdere og ledere i kompetenceudviklingsforløb, videndelingsdage med Velux, og fællesmøder med ressourcegruppe.

Styregruppen i projekt Livsmester har afholdt møder hver anden måned. Det gennemgående tema for drøftelserne har været udfoldelsen af projektet jf. projektbeskrivelsen, herunder omsætningen af medarbejdernes kompetenceudvikling i Åben Dialog tilgang i praksisudforskning på handleplansforløb med borgerne. Drøftelserne har omhandlet udfordringer med at styrke det ledelsesmæssige fokus og at sikre organisatorisk kendskab og ejerskab til projektet i en organisation præget af forandringer.

Et år inde i projektet blev det besluttet at etablere fællesmøder mellem styre- og ressourcegruppe hver anden måned i resten af projektperioden. Formålet var at imødekomme misforståelser om forventninger til hinandens roller og opgaver, samt at styrke samspillet mellem de to grupper og sikre en fælles forståelse for

projektet og for projektets fremdrift. Fællesmøderne er ligeledes forum for at udveksle erfaringer og inspirere hinanden i arbejdet med de øvrige tre spor: Medborgerguider, Livsmestermidler og visuelle dialogredskaber.

5. Kompetenceudvikling i Åben Dialog

Det bærende element i projekt Livsmester er kompetenceudviklingsforløbet og praksisudforskningen af tilgangen Åben Dialog i handleplansarbejdet med borgeren. Det involverer medarbejdere og ledere fra de deltagende borgercentre, borgere, deres private netværk og de professionelle samarbejdspartnere, der er involveret i den enkelte borgers handleplan.

I den første fase af projektet blev der brugt mange ressourcer på at igangsætte kompetenceudviklingen af medarbejdere og ledere og tilpasse det til en Voksenhandicap kontekst. Ud af i alt 81 medarbejdere og ledere fra Voksenhandicap, som er startet på enten de etårige kompetenceforløb i Åben Dialog og den toårige nationale uddannelse i Åben Dialog, har der været et frafald på 6 deltagere¹⁶. Januar 2020 har således 70 medarbejdere og tre ledere afsluttet eller er på vej til at afslutte det etårige kompetenceudviklingsforløb. Samtidig har fire medarbejdere og en leder afsluttet den toårige uddannelse, mens en leder er i gang med den toårige uddannelse.¹⁷

Det første hold på det etårige kompetenceudviklingsforløb startede i februar 2018 og afsluttede forløbet med en læringsdialog i juni 2019. Det andet hold startede i marts 2019 og fortsætter læringsgruppeforløb til udgangen af april 2020.

5.1 Udvælgelse af deltagere til kompetenceudviklingsforløb

Det første hold på kompetenceudviklingsforløbet startede i februar 2018 med 36 deltagere fra de tre involverede centre¹⁸. Undervejs har der været et mindre frafald, som skyldes blandt andet sygdom, barsel og andet job. For at nå det forventede antal deltagere på 80 medarbejdere og ledere, der i projektperioden gennemfører kompetenceudviklingsforløb i Åben Dialog tilgangen, blev der optaget 42 deltagere på hold 2.

Der blev brugt forskellige modeller for rekruttering af deltagere fra de to tidligere borgercentre Midtby og Vest, hvilket primært skyldes centrenes forskellige tilbudstyper og dermed forskelle i arbejdstilrettelæggelse og vagtplaner for medarbejderne. Mens man fra borgercenter Midtby valgte at uddanne alle medarbejdere fra én afdeling, blev der i borgercenter Vest rekrutteret 1-3 medarbejdere fra hvert af syv forskellige tilbud.

Hovedparten af Borgercenters Midtbys tilbud er dagforanstaltninger under Lov om Social Service §85, bostøtte i eget hjem, mens tilbuddene i Borgercenter Vest primært er døgn- og plejetilbud, samt aktivitetstilbud under Lov om Social Service § 103, 105, 107 og 108.¹⁹

¹⁶ Frafaldet skyldes dels sygdom, dels ansættelse andet sted.

¹⁷ Se bilag 2

¹⁸ Med ny organisering og sammenlægning af Socialforvaltning og Beskæftigelsesforvaltning august 2019 blev Center Midtby nedlagt, og tilbuddene og medarbejderne herfra blev tilknyttet de to driftscentre Unge, Job og Uddannelse, samt Job, Udsatte og Socialpsykiatri. Halvdelen af medarbejderne i projekt Livsmester fra Rådgivning og Visitation er nu i Unge, Job og uddannelse, mens Borgercenter Vest og Rådgivning og Visitation Voksne er i driftsområdet Voksne, Job og Handicap.

¹⁹ Se bilag 3 for en nærmere uddybning af udvælgelse af deltagere i projektet.

5.1 Læringsgrupper

Aktionslæringsforløbet spiller en væsentlig rolle i kompetenceudviklingsforløbet i Åben Dialog. Læringsgrupperne på det første hold var sammensat af medarbejdere og afdelingsledere på tværs af centrene, som mødtes i alt 10 gange á 3 timer i løbet af et år. Planen med læringsgrupperne var at skabe et rum for praksisnær læring gennem faglig sparring og supervision på den praksis, der skal udvikles og udfoldes i handleplanssamarbejdet med borgere i Voksenhandicap. Endvidere var det forventet at sammensætningen af grupperne kunne inspirere og udvikle praksis på tværs af erfaringer, positioner og organisatoriske rammer i Voksenhandicap.

Læringsgrupperne faciliteres af tre erfarne sparringspartnere og supervisorer i Åben Dialog. Gennem dialoger, reflekterende processer og træningsøvelser i gruppen, understøttes og udfordres deltagerne i deres faglige og organisatoriske udvikling af praksis.

Læringsgrupperne er en væsentlig del af aktionslæringsforløbet mod mestring af Åben Dialog tilgangen i handleplansarbejdet. Formålet med læringsgrupperne er at give deltagerne mulighed for at øve sig, udveksle erfaringer og få sparring. Det første hold afsluttede læringsgruppeforløbet i maj 2019. På hold 2 har der aktuelt været afholdt mellem seks og syv møder ud af de ti planlagte møder.

Der har undervejs været udfordringer med at fastholde deltagerne i læringsforløbet, specielt hvad angår deltagelse i læringsgrupper. Medarbejderne forklarer et ustabil fremmøde i læringsgruppen med, at det har været en udfordring at prioritere tid og ressourcer, og at de har haft forskellige forventninger til læringsgruppernes indhold og form. Det betød, at der på hold 2 har været en øget ledelsesmæssig opmærksomhed på forventninger til og krav om fremmøde i læringsgrupperne. Deltagerne skal således have et fremmøde i læringsgruppe på 80 % for at gennemføre læringsforløbet.

5.2 Afsluttende læringsdialog

Kompetenceudviklingsforløbet i Åben Dialog tilgangen afsluttes med en læringsdialog i læringsgrupperne, hvor hver deltager demonstrerer og reflekterer over egen læreproces og mestringskompetencer. Demonstrationen skal tage afsæt i deltagerens dokumentation af egen praksis på vej mod et (mere) dialogisk, reflekterende og netværksorienteret samspil i og omkring den fælles handleplan. Deltagerne skal vise i praksis deres forståelse og færdigheder i Åben Dialog tilgangen, samt reflektere over processen og positionen gennem for eksempel en udvalgt video, andet visuelt materiale eller live samtale omkring handleplansprocessen.

25 medarbejdere og afdelingsledere fra hold 1 har indtil nu gennemført den afsluttende læringsdialog. (Se tabel 1 næste side).

5.3 Deltagerens praksisudforskning af Åben Dialog

I forbindelse med udvikling af mestringskompetencer i Åben Dialog skal medarbejdere og ledere, der deltager i kompetenceudviklingsforløbet i praksis udforske Åben Dialog tilgangen gennem handleplanssamtaler med borgere. Medborger-guider, Livsmestermidler samt visuelle dialogredskaber skal ligeledes indgå som muligheder i borgerens handleplansforløb.

Rammen for praksisudforskningen er beskrevet således:

- Alle deltagere gennemfører mindst ét forløb af handleplanssamtaler med en borger. Et forløb defineres som mindst to samtaler/møder med borger, hvoraf der på mindst et af møderne deltager både borger, myndighedsrådgiver, udfører, samt øvrigt professionelt og privat netværk efter relevans og borgers ønske

- Selve handleplansmødet kan foregå ved 17,5 års møde, ved indskrivning, opfølgning og udskrivning
- Der skal på møderne arbejdes med markørerne dialog, refleksion og netværksorientering til fælles læring
- De visuelle dialogredskaber, der er udviklet til handleplansprocessen i Voksenhandicap, anvendes, hvor det giver mening
- Det skal overvejes at tilbyde en medborger-guide enten før, under eller efter mødet
- Det skal overvejes, om Livsmestermidler har relevans ift. borgerens håb og drømme

Der er udarbejdet en vejledning til brug for praksisudforskningen ²⁰. For at kunne følge udviklingen i afprøvningen skal medarbejderne registrere de enkelte møder og deltagere på møderne i et særligt registreringsskema i CSC²¹. Ligesom de skal registrere, om borgere er blevet tilbudt medborgerguider og/eller tildelt Livsmestermidler.

Samtalerne planlægges og afvikles i et tæt samspil med en udvalgt borger, det private netværk og professionelle samarbejdspartnere - på tværs af udfører- og myndighedsområdet.

Myndighed skal deltage ved minimum én handleplanssamtale, men myndighed behøver ikke nødvendigvis at være tovholder på samtalen.

Det er aftalt med styregruppen (juni 2019), at det er centrene, der sikrer rammer og rum for lokal understøttelse, herunder 'livliner' (som er særlige nøglemedarbejdere, bl.a. fra den 2-årige Åben Dialog uddannelse) til praksisnær sparring, ledelsesmæssig understøttelse samt lokale læringsdialoger som opfølgning på gennemførelse af de i alt tre samtaler, der ligger indenfor rammen af praksisudforskningen.

Tabellen nedenfor viser en over resultaterne for hold 1 i kompetenceudviklingsforløbet og praksisudforskning. Tabellen baserer sig på tal fra januar 2020.

Tabel 2: 1-årig kompetenceudvikling i Åben Dialogtilgang hold 1

Læringsforløb gennemførelse	Læringsforløb gennemførelse	Årsager
25 medarbejdere/ledere har gennemført ud af 33 mulige	8 medarbejdere/ledere har ikke gennemført læringsforløb	Ansættelsesophør: 2 Sygemelding: 1
Praksisudforskning påbegyndte forløb	Praksisudforskning påbegyndte forløb	Praksisudforskning -andet
23 medarbejdere/ledere har påbegyndt eller gennemført 3 handleplanssamtaler /praksisudforskning	3 af de 7 medarbejdere/ledere, der ikke har gennemført læringsforløb har påbegyndt praksisudforskning	4 medarbejdere/ledere har været involveret i praksisudforskning som reflektant, netværk mm
Praksisudforskning gennemførte forløb a' 3 samtaler	Praksisudforskning gennemførte forløb 2 samtaler	Praksisudforskning gennemførte forløb 1 samtale

²⁰ Se bilag 4 og bilag 5

²¹ CSC social er Socialforvaltningens fælles it-system, som skal understøtte dokumentationen og samarbejdet mellem de forskellige myndighedscentre og tilbud

10 medarbejdere/ledere	6 medarbejdere/ledere	7 medarbejdere/ledere
------------------------	-----------------------	-----------------------

5.4 Erfaringer og resultater fra praksisudforskning af Åben Dialog

Registreringerne fra januar 2020 viser, at der indtil videre er påbegyndt 39 handleplansforløb med Åben Dialog med borgere. Heraf har 26 medarbejdere og ledere fra hold 1 påbegyndt et sådant handleplansforløb, mens 10 fra hold 2 og tre fra den 2-årige uddannelse.

Samtidig viser erfaringsopsamlingen, at medarbejdere og ledere har øvet sig på anvendelsen af Åben Dialog tilgangen i en række forskellige sammenhænge, herunder på team- og personalemøder og i forbindelse med MUS, samt i en-til-en samtaler med borgere. Medarbejdere i SORAS²² har med succes afprøvet Åben Dialog tilgangen i et gruppeforløb for unge med Autismespektrumforstyrrelse, og de har nu efter ønske fra de unge startet et gruppeforløb mere op.

At der stadig er relativt få registrerede samtaleforløb på nuværende tidspunkt, halvvejs i projektperioden, skyldes ifølge data fra fokusgruppeinterview, seminar dage og fællesmøder, flere forskellige forhold:

- Medarbejdere føler sig usikre i forhold til at anvende Åben Dialog-tilgangen
- Medarbejdere udtrykker skepsis ift. anvendelse af Åben Dialog tilgangen i handleplansarbejdet med borgere med omfattende kognitive vanskeligheder og manglende sprog
- Medarbejdere efterspørger tid og ressourcer til at organisere og gennemføre netværksmøder
- Medarbejdere efterspørger ledelsesmæssig opbakning og prioritering af tid og ressourcer til planlægning og gennemførelse af netværksmøder
- Medarbejdere giver udtryk for, at de er bekymrede for borgeren, hvis det ikke lykkedes

Medarbejdere giver udtryk for, at de mangler konkrete redskaber i forhold til at anvende mødeformen i Åben Dialog på handleplansmøder med borgere med omfattende kognitive og sproglige funktionsnedsættelser. Voksenhandicap i Aarhus Kommune er pionerer på området, og medarbejderne skal selv gennem praksisudforskningen udvikle og afprøve model(ler) for anvendelse af Åben Dialog tilgangen i forhold til voksne med handicap. Hvad angår de konkrete afprøvninger vurderes det at have en betydning, at de visuelle redskaber ikke var klar til anvendelse ved opstarten af hold 1.

I den eksterne undersøgelse påpeges, at styregruppen erkender, at det har haft en bagside i form af uklarhed og mindsket opbakning til projektet, at man *lagde asfalten mens man gik*.²³

Organisatoriske forudsætninger og udfordringer.

Medarbejdere i alle tre centre taler om organisatoriske forudsætninger og udfordringer i form af tid, opmærksomhed og ressourcer, herunder fordele og ulemper ved at være mange medarbejdere kontra få medarbejdere fra én afdeling på kompetenceudviklingsforløb sammen.

Der peges på, at i tilbud hvor enkelte medarbejdere ud af en gruppe kolleger har været på kompetenceudvikling, er manglende ledelsesmæssig understøttelse i forhold til organisering og afvikling af samtaler i praksis væsentlige barrierer for implementeringen af Åben Dialog.

De foreløbige erfaringer peger på, at det er nemmere at få startet implementeringsaktiviteter op på tilbud, hvor mange medarbejdere har fået kompetenceudvikling og uddannelse i Åben Dialog sammen. I SORAS er

²² Tilbud i det tidligere Borgercenter Midtby

²³ "Implementering af Åben Dialog, medborgerguider og livsmestermidler i forbindelse med Projekt Livsmester 2017-2020 i Voksenhandicap i Aarhus Kommune. Notat på baggrund af interview med ressource- og styregruppe." Defactum, 1. nov. 2019:7. (Bilag 8)

der igangsat forskellige aktiviteter (øvebaner og træning) af medarbejdere på team- og personalemøder, i samtaler med borgere og i gruppeforløb med unge.

I Borgercenter Vest er aktiviteter i forhold til at træne og afprøve Åben Dialog blandt medarbejderne og i tilbuddene koncentreret omkring to nøglepersoner, en medarbejder og en afdelingsleder, som har gennemført hhv. det etårige forløb og den og 2årige uddannelse i Åben Dialog. Begge er med i ressourcegruppen, og medarbejderen er desuden involveret i uddannelsen af Medborgerguider. Afdelingsleder har afprøvet tilgangen i MUS og i borgersamtaler, hvor medarbejdere er blevet inddraget som reflekterende team. Medarbejderen, som er konsulent i Fællesfunktionen inddrages i borgersamtaler, og afholder fællesmøder for alle deltagere fra Borgercenter Vest på kompetenceudviklingsforløbet. Formålet med fællesmøderne er at inspirere til og understøtte praksisudforskningen af Åben Dialog tilgangen i handleplansarbejdet lokalt i de seks tilbud.

I den eksterne undersøgelse²⁴ peges på, at dokumentation af projektets aktiviteter, herunder registreringer i CSC har fyldt mere, end man lige umiddelbart havde troet. Medarbejderne har både kritiseret, men er også blevet motiveret af optællingerne og registreringerne af Åben Dialog-netværksmøder i projektet. De oplever at fortællinger om gode erfaringer med Åben Dialog-møder, herunder fortællinger fra borgere, har været meget inspirerende. Registrering af alle typer erfaringer med Åben Dialogtilgang for eksempel på personalemøder, i MUS-samtaler, gruppesamtaler og borgersamtaler kunne muligvis have styrket afprøvningen.

5.5 Erfaringer med Åben Dialog fra medarbejdere

I det første statusnotat²⁵ fra marts 2019 kunne konstateres en interesse for Åben Dialog i Voksenhandicap, men stadig begrænsede erfaringer med praksisudforskning af Åben Dialog i handleplansarbejdet. Erfaringsopsamlingen viser nu, at udover de påbegyndte og gennemførte obligatoriske afprøvninger af Åben Dialog på handleplansforløb, er der en stigende interesse og opbakning til at anvende Åben Dialog tilgang eller elementer heraf blandt medarbejdere. Allerede ved opstart af kompetenceudvikling for hold 2, blev deltagerne præsenteret for nogle af de gode erfaringer hold 1 havde gjort. Der var derfor en mindre grad af frustrationer, usikkerhed og modstand hos deltagerne på holdet.

Fokusgruppeinterview med medarbejdere og ledere fra de tre involverede centre viser, at Åben Dialog og elementer af tilgangen i forskellig grad anvendes i samarbejde med borgere. I SORAS har Åben Dialog tilgangen vundet indpas i flere forskellige sammenhænge, udover i handleplansforløb med borgere anvender medarbejderne det i andre samtaler med borgere, ”i de små samtaler med borgeren” (en-til-en samtaler), på personalemøder og i gruppeforløb for unge. Flere af medarbejderne er en del af § 82 tilbud som tidligt forebyggende indsats. Her henviser de borgere til Åben Dialogsamtaler, og de har gode erfaringer med, at det giver mening for borgere i forhold til f.eks. afklaring af eventuel bostøtte.

Medarbejdere har med succes afprøvet Åben Dialog tilgangen i gruppeforløb for unge borgere. Der er aktuelt to gruppeforløb i gang. Det er de unge, der bestemmer de emner, der snakkes om fra gang til gang:

”.. i går snakkede vi drømme – de unge finder en utrolig ro i, at de sidder og snakker, og at de ikke bliver afbrudt, at de ved, hvor de skal kigge hen, at de ved, at positionerne er meget tydelige. Det er et værdifuldt værktøj i vores borgergrupper” (medarbejder i SORAS kollegiet).

²⁴ Ibid. 2019:9.

²⁵ Bilag 6: Læringsorienteret midtvejsstatus. Livsmester i Voksenhandicap, marts 2019. Socialforvaltningen, Aarhus Kommune

Medarbejderne fra første hold i kompetenceudviklingsforløbet fortæller, at de i SORAS var ret frustrerede i starten omkring Åben Dialogs anvendelse i forhold til borgere med autisme:

"vi kunne ikke finde ud af, hvad vi skulle bruge det til, og vi kunne ikke se det i forbindelse med autister. Ingen dagsorden, det duer bare ikke." (medarbejder SORAS)

Men da det var en "skal-opgave", besluttede medarbejderne sig for at gå i gang med en oversættelsesproces. De drøftede og tilpassede Åben Dialog til deres målgruppe af borgere og deres praksis. Der blev udarbejdet et materiale med vejledning og skabeloner for de enkelte processer i forberedelse af handleplansforløb og netværksmøder. Dette udviklingsarbejde foregik samtidig med, at der på foranledning af afdelingsleder blev lavet øvebaner for Åben Dialog på personalemøder og teammøder. Medarbejderne vurderer, at begge disse initiativer har spillet en væsentlig rolle i implementeringen af Åben Dialog tilgangen i SORAS. De peger ligeledes på, at det har gjort det nemmere for medarbejdere fra afdelingen, der startede på hold 2, da de allerede var introduceret til Åben Dialog i praksis.

I Borgercenter Vest er erfaringerne med Åben Dialog mere spredte. Mens man i tidligere Borgercenter Midtby valgte at sende alle medarbejdere fra én afdeling (SORAS) på uddannelse, blev der i Vest valgt en anden rekrutteringsstrategi. Her blev der valgt 1-3 medarbejdere fra hvert af syv forskellige tilbud. Det har skabt nogle udfordringer i forhold til, at nogle få medarbejdere skulle løfte opgaven at udbrede en anden tilgang og måde at samarbejde med borgere på. Samtidig er en del af målgruppen i tilbuddene i Borgercenter Vest kognitivt udfordrede og nogle har særligt komplekse funktionsnedsættelser, herunder manglende sprog. Det har derfor for nogle medarbejdere været en stor udfordring at skulle omsætte Åben Dialog i praksis, især på tilbud, hvor der ikke har været det kollegiale og ledelsesmæssige kendskab til Åben Dialog og opbakning til afprøvning i praksis. Som tidligere nævnt understøttes praksisudforskning og afprøvningsforløb af medarbejder fra Fællesfunktionen, som ligeledes kan tilkaldes og inddrages i borgersamtaler.

Betydningen af kollegial og ledelsesmæssig opbakning i forhold til at arbejde med og øve sig i Åben Dialog tilgangen forklarer en medarbejder således:

"... det har hjulpet at have en leder, som brænder for det, som giver plads og rum og som siger, at det skal vi bare, og så må I bruge de timer, I har brug for at bruge på det.... så vi kan bare se meningen i det og kan mærke begejstringen." (Medarbejder, hold 2, Borgercenter Vest)

"Og så har jeg også en nærmeste kollega, som bare kaster sig ud i det, som ikke går på uddannelse, men som bare sidder og ser videoer om det og udlærer sig selv. Det er mit held, for så skal jeg ikke præsterer alene, så gør vi det sammen. Det er afgørende, at man har nogle tæt på sig, som er med på at ville det." (Medarbejder, hold 2, Borgercenter Vest)

Medarbejderne fra myndighedsområdet er udfordret af, at der i forbindelse med ny organisering er sket en opdeling af de rådgivere, der har været på kompetenceudviklingsforløb hhv. på hold 1 og 2. De er nu adskilt i to driftsområder, og i det ene driftsområde har man nu kun borgere over 30 år i målgruppen.²⁶ Det betyder at erfaringsudveksling, videndeling og understøttelse af praksisudforskning af Åben Dialog mellem myndighedsrådgiverne på de to hold er blevet vanskeligere at praktisere.

Om udfordringer med anvendelsen og implementeringen af Åben Dialogtilgang på myndighedsområdet siger medarbejder:

²⁶ Målgruppen i projekt Livsmester er borgere mellem 17 og 35 år

"Jeg tror, tilgangen vil blive brugt mere af udfører i den daglige drift, det giver mening i en-til-en samtaler hver uge. Jeg har svært ved at se, at vi får brugt det i bred grad. Jeg tror ikke, det bliver den gængse metode her." (Medarbejder, Myndighed)

I forhold til handleplansforløb med Åben Dialog:

"..., jeg hører folk sige, at det er svært at få koblet ned i den handleplan. Som redskab synes jeg, det er fantastisk, og det er det, vi skal udvikle på sammen med udfører. Og så skal samtaler ikke bare være samtaler, det skal føre til noget." (leder i Myndighed)

Og om Åben Dialogs egnethed i forhold til forskellige målgrupper:

"Hvis borger er for dårligt begavet, synes jeg ikke, det fungerer. Det skal give mening for dem. For nogle af de udviklingshæmmede er det svært, for autister er det rart, at det er en styret form" (Medarbejder, Myndighed)

5.6 Erfaringer med Åben Dialog for borgere med autismespektrumforstyrrelse

Afsnittet bygger på data fra fem borgerinterview og to interview med pårørende. Fire af borgerne er tilknyttet SORAS bostøtte, tidligere Borgercenter Midtby for borgere med autisme, mens en er tilknyttet en boform for borgere med udviklingshæmning, borgercenter Vest.

De fire borgere fra SORAS har erfaringer med Åben Dialog tilgangen fra handleplansmøder som netværksmøder med myndighed, pårørende og professionelt netværk, mens den sidste borger har erfaringer med samtaler, hvor elementer af Åben Dialog tilgangen er blevet anvendt.

Borgerne er alle meget tilfredse med de møder med Åben Dialog tilgangen, de har deltaget i. De oplever, at de får mulighed for at komme til orde, og de oplever sig hørt. De oplever, at både de professionelle og deres private netværk får en anden forståelse for deres udfordringer. Flere borgere fortæller, at de for første gang havde en oplevelse af, at deres forældre forstod dem. Samtidig var det også berigende at høre de andre mødedeltageres, herunder de pårørendes forskellige perspektiver.

De interviewede borgere giver alle udtryk for positive oplevelser af denne samtale- og mødeform.

"Jeg synes, det var rigtig godt at bruge Åben Dialog. Man kan lytte og analysere, og man behøver ikke lige tænke på, hvad man skal svare med det samme. Jeg er altid to sætninger bagud alle andre, så det var faktisk rigtig rart... at man kan få sagt det, man gerne vil sige. Det er nemmere at kæmpe sin egen sag. Jeg synes, vi rent faktisk fik noget igennem, modsat mange af de møder jeg normalt har med socialrådgiver og offentlige instanser. (Borger, SORAS)

Borgeren fortæller også, at hun gennem samtalerne fik øje på, at hendes forældre havde nogle bekymringer, som hun slet ikke var klar over, og som hun efterfølgende har været opmærksom på. Hun oplevede, at der var mere ro omkring mødesituationen.

"... det var rart, at man ikke skulle frygte en respons, at man bare kunne snakke, uden at man skulle sidde og forudsige, hvad de andre ville sige til det herjeg bruger meget energi på at forudsige, hvordan situationen kommer til at se ud." (Borger, SORAS)

Borgerne fortæller, at den meget strukturerede form i møderne giver bedre mulighed for at "være med"- de mister ikke fokus og energi på møderne, fordi de ikke skal bekymre sig om, hvad der bliver sagt – og det at ens ord bliver gentaget betyder, at de oplever sig hørt. Flere af borgerne siger endvidere, at det er nemmere

for dem at holde fokus og koncentrere sig, når de kun skal kommunikere med én person og ikke har øjenkontakt med de øvrige mødedeltagere.

En borger med autismspektrumforstyrrelse beskriver sin oplevelse af Åben Dialog netværksmøder således:

"Ting sidder i kasser på en helt anden måde, hvor en almindelig dialog stikker af, jeg kan ikke fange den, og pludselig er den væk. Med Åben Dialog er det sat i kasser, det er sat i system, der er en rækkefølge, og man gør, hvad der bliver sagt, og man har lov til at tænke over, hvad man vil sige. Du kender dagsordenen inden, og du ved, hvad der skal snakkes om" (Borger, SORAS)

En anden borger beskriver sine oplevelser med Åben Dialog netværksmøder således:

"Det var fantastisk, noget af det jeg bruger energi på i en samtale er, at skulle tænke på at holde øjenkontakt, og så bliver jeg distraheret. Så det at mødeformen går ud på, at man bare snakker, og man kan kigge kun på mødeleder eller ud i rummet, er totalt befriende særligt for mig, som overtænker nogle ting.Jeg kan være meget mere fokuseret, fordi de lytter efter, og jeg har forberedt mig." (Borger, SORAS)

Flere af borgerne er blevet præsenteret for de visuelle redskaber, og de giver udtryk for at det er hjælpsomt i forhold til at tale om håb og drømme og mål i handleplanen.

"Jeg er meget visuelt tænkende, så jeg synes også, det kan hjælpe mig, selvom det virker lidt simpelt, er det meget effektivt". (Borger, SORAS)

5.7 Erfaringer med Åben Dialog for borgere med udviklingshæmning

Borgererfaringer med Åben Dialog er indtil videre primært hentet fra området med autisme spektrumforstyrrelse, og få fra området med udviklingshæmning. Men følgende erfaringer fra en borger med udviklingshæmning og hans kontaktperson viser, at elementer fra Åben Dialog tilgangen både i samtaler om Handleplan, hvor det private netværk har deltaget, samt i den daglige sprog- og samtaletræning, er meget anvendelig og virker godt.

Borgeren har store kognitive og funktionsmæssige udfordringer og er begrænset i sine sproglige udtryksmuligheder. Medarbejderen fortæller, at de bruger Åben Dialog tilgang i små korte daglige samtaler, hvor en kollega deltager som reflekterende team. Borgeren bestemmer, hvad der skal snakkes om, og han giver udtryk, for at det er en god måde at snakke sammen på, fordi han oplever at blive lyttet til.

Medarbejderen forklarer, at han nu er meget bevidst, når han snakker med borger. Samtaleformen gør, at han kan være afventende og give borger tid til at tænke og tale, og det oplever han giver borgeren en anden ro. Borgeren påpeger, at han godt kan lide at få gentaget sine ord af det reflekterende team:

"Jeg blir lidt glad, når jeg bare kan lytte og ikke skal snakke hele tiden". (Borger, Borgercenter Vest)

Tilbuddet, borger og medarbejder er tilknyttet, er et dagtilbud for borgere med autismspektrumforstyrrelse og udviklingshæmning, og de fleste af borgerne har meget begrænset eller intet sprog. Medarbejder fortæller, at han bruger elementer fra Åben Dialog, især det at lytte mere, holde pauser og at gentage det, borgeren siger:

"Vi har ikke helt knækket koden til at få det udbredt til alle – men at lytte mere. Og det at få gentaget – er så simpelt og banalt, men det gør noget helt andet ved borgerne her at høre det,

man har sagt blive gentaget, og at man er blevet hørt og forstået – det er noget af det vigtige fra uddannelsen, som jeg tager med mig” (Medarbejder, Borgercenter Vest).

Medarbejderen fortæller endvidere, at kompetenceudviklingen i Åben Dialog har givet ham brugbare redskaber i forhold til at styrke borgeres mestring og selvbestemmelse ift. sprogtræning med borgere med passivt sprog. Hvor medarbejderen tidligere udpegede ting, som borgeren skulle sætte ord på, afventer han nu, at borger selv udpeger de ting, der ønskes sat ord på. Medarbejderen oplever, at det giver borger en ro.

”Sætninger bliver sagt ofte, og her gik jeg tidligere ind og svarede. Nu begynder vi at gentage sætningen i stedet for. Tit er det ikke svaret, der er interessant for borger – så der kan jeg virkelig mærke, at det betyder noget, at det giver noget ro. Lige der synes jeg, man kan bruge noget fra Åben Dialog også til borgere med passivt sprog” (medarbejder, Borgercenter Vest).

Disse eksempler er taget med her for at illustrere de små men vigtige skridt, der tages i forhold til at finde anvendelse for en anden måde at møde og samarbejde med borgere med udviklingshæmning, inspireret af Åben Dialog tilgangen.

5.7 Pårørendes erfaringer med Åben Dialog

Medarbejdere gav i starten af kompetenceudviklingsforløbet udtryk for, at netværksmøder med fokus på inddragelse af pårørende var en udfordring i forhold til de erfaringer, de tidligere har haft med forholdet mellem de unge og deres forældre. Medarbejderne oplever, at de i mange tilfælde møder unge med handicap, der ønsker at gøre sig fri af forældres og nærmeste netværk. Der var derfor en udbredt skepsis ift. en Åben Dialog tilgang med netop fokus på inddragelse af det private netværk.

Denne skepsis blandt medarbejderne er dog i høj grad vendt. Gennem afprøvning og praksisudforskning af Åben Dialog tilgang i netværksmøder oplever både borgere og medarbejdere, at mødeformen virker godt, og at inddragelse af pårørende som ressource for borgeren, understøtter borgerens muligheder for mestring af eget liv.

Det følgende beskriver, hvordan forældre til to borgere med autismspektrumforstyrrelse har oplevet netværksmøder med Åben Dialog. Forældrene har deltaget i hhv. telefoninterview og svaret på spørgeskema vedrørende deres oplevelser af netværks-handleplansmøder.

De giver samstemmende udtryk for, at formen på mødet var rigtig god for deres voksne barn, fordi:

”... man taler en ad gangen, og det giver tid til at lytte og tid til at tænke over, hvad man ønsker at sige. Den form er rigtig god for vores barn – den er autismevenlig.” (Forældre til borger)

Det ene forældrepar oplevede, at de blev lyttet til og anerkendt som ressource, at der var forståelse for det, de sagde. De oplevede endvidere, at der var afsat god tid, og at emnerne var gode og relevante.

En anden forælder fortæller, at det var en meget anderledes form, og at hun i starten syntes, det var akavet og kunstigt. Hun følte ikke, at hun blev set, eller at det, hun sagde, blev anerkendt. Hun fortæller, at det var svært ikke at måtte gribe ind og snakke for sin datter. Men efterfølgende er hun meget begejstret for denne mødeform, da hun kunne se, hvor godt det var for hendes datter. Hun oplever, at det er godt med den struktur, der er på mødet og at den gjorde, at sagsbehandleren lyttede til og forstod det, datteren sagde. Forælder oplever, at det gjorde en forskel i de handlinger, der efterfølgende blev sat i værk fra sagsbehandlers side, som tog udgangspunkt i de ønsker og behov, datteren gav udtryk for på mødet.

6. Medborgerguider

Medborger-guider i Livsmesterprojektet handler om mobilisering af borgere med handicap til at kunne være medborger-guider og tilbyde *borger-til-borgerfølgelse* til andre borgere med handicap i og omkring handleplansprocessen²⁷..

Da det ikke gik så hurtigt med at få det første hold medborgerguider i gang med at hjælpe andre borgere med handicap, og da der var udfordringer med rekrutteringen af borgere til uddannelsen, blev opstart af uddannelsen af hold 2 udskudt et par måneder i foråret 2019. Der var ved uddannelsesstart overvejelser i forhold til sammensætningen af hold med deltagere med forskellige handicap. Man valgte at sammensætte hold på tværs af handicap

Borgerne fortæller om deres ønsker og forventninger til at blive medborgerguider, blandt andet er et ønske om at hjælpe andre borgere, men også at lære noget mere og at prøve sig selv af.

Det har i praksis vist sig, at borgere og medarbejdere ønsker medborgerguider med samme handicap som borgerne, men der er samtidig hentet gode erfaringer med matching af medborgerguider og borgere med forskellige handicap.

Interview med medborgerguider fra både hold 1 og 2 peger på, at der på hold 2 var en større spredning blandt deltagerne i forhold til uddannelsesbaggrund og kognitive udfordringer og dermed læringsmæssige forudsætninger. Nogle af deltagerne efterlyser en mere nuanceret undervisning tilpasset deltagerens funktionsniveau.

"Jeg er ikke glad for tanken om at dele os op efter funktion, men jeg tror, det ville gøre meget for, hvor meget vi som medborgere får ud af det. Jeg synes, der har været mindre fokus på håb og drømme i uddannelsesforløbet, og mere fokus på, at man skal have rent tøj på".
(Medborgerguide, Hold 2)

Samme borger siger:

"Jeg har lært meget om kommunikation men jeg kunne godt havde brugt nogle flere værktøjer. Der har kun været fokus på samtale. Jeg kørte træt i al den samtaletræning. Det blev monotont". (Medborgerguide, Hold 2)

Alle de interviewede medborgerguider fortæller samstemmende, at det har betydet meget for dem at have fået en uddannelse og bevis på det. De fortæller også, at de gennem uddannelsen har fået et større netværk, og at de har fået et indblik i, hvad en handleplan er.

"Jeg synes, det er vigtigt at få fortalt, at man faktisk godt kan få en uddannelse, selvom man har handicap. Og så har jeg fået en mere nuanceret forståelse af, hvad en handleplan er. Jeg vidste ikke, hvad det var." (Medborgerguide, Hold 2)

Der er uddannet i alt 19 medborger-guider sammen med tre medarbejdere fra Voksenhandicap. Guiderne er OCN-certificeret²⁸. Medborgerguiderne mødes fortsat en gang om måneden med koordinator og to medarbejdere til netværksmøde, hvor de træner de kompetencer, de har fået i uddannelsesforløbet.

²⁷ Se mere om baggrund, rekruttering af deltagere, uddannelsesforløbet og de første erfaringer med Medborgerguider fra hold 1 i første statusnotat, marts 2019 side 14-15. (Bilag 6)

²⁸ OCN-certificeringen er en validering og dokumentation af uformel læring. OCN læringsbeviset synliggør den enkeltes ressourcer og anerkender de sociale og faglige færdigheder.

Efterspørgsel og matching af borgere og medborgerguidere fra første hold havde en langsom opstart. Her et halvt år inden projektafslutning er der en stigende interesse for at anvende de kompetencer og muligheder, medborgerguiderne kan tilbyde. Udover at medborgerguiderne hjælper andre borgere med at opnå nye mestringskompetencer f.eks. at foretage indkøb på egen hånd og at deltage i samværsaktiviteter med andre, har uddannelsen også styrket guidernes egen forståelse for handleplansprocessen til at kunne indgå mere aktivt i deres egen handleplan. Koordinator fortæller endvidere, at erfaringerne fra medborgerguidere viser, at når borgerne lærer at mestre en ting, så smitter det af, så de også begynder at mestre andre ting i eget liv.

Nye initiativer for medborgerguidere er dukket op, herunder et bustrænings-projekt i et andet borgercenter for voksne med handicap. Ti medborgerguidere har således været inddraget som guider for borgere, der lærer at transportere sig selv i en træningsperiode på tre uger.

16 af de 19 medborgerguidere har haft opgaver som guider, herunder opgaver som ledsager og træner til at bruge byen, motions-træner, besøgsvæn, handle-ind-træner, oplæg om uddannelsen og medborgerguidere.

Derudover har medborgerguidere haft opgaver som formidlere og bidraget med IT-opgaver (f.eks. medunderviser på medborgerguide-uddannelsen, intro til autismeforståelse, samt IT og grafiske opgaver).

Der er foretaget 27 matchninger mellem medborgerguidere og borgere. I januar 2020 er mellem 7 og 10 medborgerguidere i gang med aktiviteter sammen med borgere.

7. Livsmestermidler

Der er i projektet afsat en halv million kroner med det formål at støtte borgerne i med afsæt i egne mål og ønsker at afprøve muligheder, der fremmer deres udviklingsproces i og omkring handleplanssamspillet.

En arbejdsgruppe fra Voksenhandicap har udarbejdet retningslinjer, et tilgængeligt og enkelt ansøgningsskema, samt en enkel og kort ansøgningsprocedure²⁹.

Ved udgangen af oktober 2019 er uddelt Livsmestermidler til 28 borgere. Der er i alt indkommet 57 ansøgninger.

De indkomne ansøgninger om Livsmestermidler dækker over en bred vifte af formål, der skal hjælpe borgere til at mestre sit liv bedre og styrke borgeren til et mere selvstændigt liv, herunder støtte til (egen)transport (cykel, elcykel, kørekort, buskort), deltagelse i sociale og kreative aktiviteter (skydning, fodbold, dans, højskoleophold, sangundervisning, sommerskole i Toronto), samt anskaffelse og uddannelse af servicehund.

Beløbsstørrelsen i ansøgninger og de bevilgede beløb svinger ligeledes fra 1.600 kr. til taxa i en begrænset periode og op til 85.000, - kr. til anskaffelse og uddannelse af servicehund.

Aktuelt er tre fjerdedel af midlerne blevet uddelt til borgere. Antallet af ansøgninger fra borgere om Livsmestermidler har været støt stigende siden sommeren 2019, hvor kendskabet til midlerne er blevet udbredt i organisationen, og det vurderes, at alle midler vil være uddelt ved projektets afslutning.

I flere tilfælde er borgere blevet bedt om at kvalificere ansøgningen med tydeligere fokus på Livsmestrende mål, herunder krav om, at det, der søges midler til, skal indgå som delmål i handleplanen, samt dokumentation for udgifter og budget.

²⁹ Bilag 7. Ansøgning om Livsmestermidler

Der er givet afslag ud fra konkrete begrundelser i den enkelte sag:

- manglende konkrete handleplansmål for det ansøgte
- det ansøgte medfører ikke umiddelbart øget livsmestring
- ansøgning til ting/forløb borgeren allerede selv finansierede
- borgeren ønsker at erhverve et køretøj uden at have adgang til (eller råd til) en bil.

Det er endnu for tidligt at kunne dokumentere erfaringer med Livsmestermidler. Det forventes, at effekter i form af bedre livsmestring for de enkelte borgere kan måles ved målopfølgninger på borgeres handleplaner.

Der er således heller ikke endnu en afklaring i forhold til eventuel fortsættelse af Livsmestermidler efter projektophør.

8. Visuelle dialogredskaber

Der er udviklet en prototype på en visuel handleplan og visuelle dialogredskaber som hjælperedskaber i forbindelse med handleplanssamtaler. Afprøvningen af redskaberne har haft en langsom opstart, og den forventede registrering af anvendelsen af redskaberne i forbindelse med afprøvningen er stadig meget begrænset. Det er derfor endnu ikke muligt at sige noget generelt om erfaringerne med brugen af redskaberne i handleplansforløb.

De kvalitative data peger dog på, at de visuelle dialogredskaber eller dele af dem i mere udbredt grad bliver anvendt, blandt andet i forberedelsessamtaler med borger til handleplansmøder og i forbindelse med selve handleplansforløbene. Både medarbejdere og borgere oplever redskaberne hjælpsomme i forhold til at tale om borgers håb og drømme, og hvad der skal til for at nå dem. De opleves ligeledes som et godt redskab til at fastsætte konkrete delmål ift. borgers handleplan. Medarbejdere beskriver at de bruger de visuelle redskaber som inspiration for visualisering på anden måde, når de har samtaler med borgere af samtaler med borger, ex vis ved at medarbejder illustrerer væsentlige punkter undervejs i samtalen. En borger fortæller, at hun oplever den visuelle handleplan hjælpsom og meningsfuld, hvis man f.eks. har svært ved at læse og skrive.

”Jeg er jo selv ordblind... at sidde og udfylde et langt stykke papir med bogstaver som jeg ikke kan læse, så er det ikke længere mig, det handler om, men hvad du (medarbejder) mener om mig. Det vil være mine ord, men jeg vil ikke have noget forhold til mine ord på det der stykke papir. ... De visuelle ting er en stor hjælp.... det giver god mening.... et billede kan udtrykke mere end tusind ord” (Borger, Borgercenter Midtby).