

ODA-projektet / Introduktion



STYRELSEN FOR SOCIAL SERVICE
SOCIALMINISTERIET

Pjecen er udgivet af:

Styrelsen for Social Service

Skibhusvej 52B 3 sal
5000 Odense

Tlf: 65 48 40 00
servicestyrelsen@servicestyrelsen.dk

www.servicestyrelsen.dk

1. oplag 5000 stk.

Pjecen er udarbejdet af connector a/s
i samarbejde med Styrelsen for Social Service.

Pjecen findes elektronisk på:
www.servicestyrelsen.dk/oda

ISBN-13 978-87-91247-91-0

ISBN-10 87-91247-91-8

Digital ISBN-13 978-87-91247-94-1

Digital ISBN-10 87-91247-94-2

Forord

Af socialministeren

Frivilligt socialt arbejde kan være med til at skabe en mere sammenhængende indsats overfor borgere med demens og deres pårørende. En frivillig besøgsven nogle timer om ugen kan være et værdifuldt tilbud til de demente borgere og deres familier. Det kan betyde, at den pårørende får et frirum til egne aktiviteter, og den demente borger kan gennem samværet få nye oplevelser og stimuli – alt i alt kan besøgsvennen få hverdagen til at hænge bedre sammen.

En sammenhængende dag- og aflastningsindsats kommer imidlertid ikke af sig selv. Det var på den baggrund Styrelsen for Social Service i 2004 startede et udviklingsprojekt – ODA-projektet - med deltagelse af i alt 10 kommuner fra henholdsvis Viborg og Storstrøms Amt og en række frivillige sociale organisationer. Formålet var at udvikle og afprøve redskaber, som kan hjælpe med at koordinere samspillet mellem den kommunale og frivillige indsats.

Erfaringerne fra ODA-projektet har vist, at et godt samspil mellem den kommunale myndighed, leverandører og frivillige sociale organisationer har stor betydning for de demente borgere og deres pårørende. Et kendetegn ved et koordineret samspil er, at parterne får tilpasset indsatsen ud fra de samlede behov hos de demente borgere og deres familier. Jeg håber, at de gode redskaber fra ODA-projektet kan bruges som generel inspiration til det frivillige sociale arbejde, og jeg ser frem til at følge udbredelsen af ODA-projektet til hele landet.



Eva Kjer Hansen
Socialminister

1. Introduktion

80.000 borgere i Danmark har demens, og antallet vil vokse i de kommende år. Hertil kommer, at mange flere bliver berørt af sygdommen. De pårørende bliver ofte nedslidte som følge af den store belastning, der kan være forbundet med at have en dement ægtefælle eller et dement familiemedlem.

At sikre *den rette form for hjælp på det rette tidspunkt* til borgere med demens kan være en vanskelig opgave, og løsningen bør ikke kun anskues ud fra, hvad det offentlige kan gøre. Der er ofte tale om nogle omfattende og komplekse behov, der kræver en indsats fra mange forskellige aktører, heriblandt også fra frivillige sociale organisationer.

Konklusionen fra ODA-projektet er overbevisende: Frivillige sociale organisationer kan i forhold til demente borgere og deres pårørende supplere den offentlige indsats på vigtige områder som aflastning og andre sociale tilbud til de pårørende. Frivillige sociale organisationer kan derved imødekomme nogle af de behov, som kan være vanskelige at dække inden for rammerne af det kommunale serviceniveau.

En sammenhængende dag- og aflastningsindsats kommer ikke af sig selv. Rammerne skal være på plads. Det drejer sig blandt andet om, at de frivillige skal være klædt på til opgaverne, at der hos myndigheden og leverandører af ældrepleje er kendskab til de frivillige tilbud, og at der er indgået klare aftaler om roller og ansvarsfordelingen mellem parterne. Samspillet skal med andre ord være koordineret. Det kræver tid og ressourcer fra begge parter at udvikle samspillet, men indsatsen står mål med resultatet - at de demente borgere og pårørende oplever en mere sammenhængende og koordineret indsats.

Styrelsen for Social Service har med ODA-projektet udviklet en række redskaber, som kommunale myndigheder og frivillige sociale organisationer kan anvende, når de ønsker at koordinere samspillet. Redskaberne kan forhåbentlig også være en inspirationskilde til at forbedre samspillet mellem leverandører, den kommunale og den frivillige verden i forhold til andre målgrupper.

Denne pjece fortæller om de effekter af et koordineret samspil, der er opnået i projektkommunerne. Samtidig gives en kort introduktion til de udviklede redskaber.

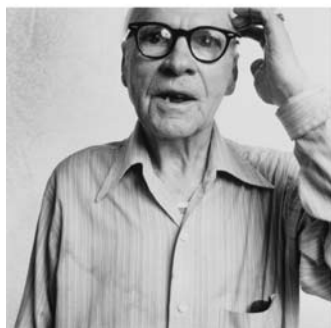
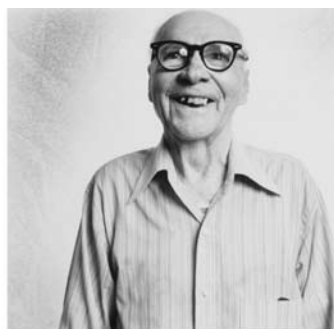
Deltagere i projektet "Organisering af Dag- og Aflastningsindsatsen" for borgere med demens og deres pårørende - også kaldet ODA-projektet

Styrelsen for Social Service iværksatte i 2004 ODA-projektet i samarbejde med i alt 10 kommuner fra Viborg og Storstrøms Amter. Det drejer sig om: Karup, Møldrup, Tjele, Viborg, Nakskov, Næstved, Holmegård, Møn, Nykøbing Falster og Sydfalster. Følgende frivillige sociale organisationer/frivillighedscentre har deltaget i udviklingen af redskaberne: Blæksprutten i Sydfalster Kommune, Futuracentret i Næstved Kommune og Kontakten – Vestlollands Frivillighedsformidling i Nakskov Kommune samt Viborg Menighedsplejes Aflastningscenter i Viborg Kommune. De udviklede redskaber er afprøvet og evalueret i projektkommunerne med deltagelse af yderligere et antal frivillige sociale organisationer.

Hvorfor et koordineret samspil?

Manglende koordinering og sammenhæng mellem den kommunale og frivillige indsats kan komme til udtryk på mange forskellige måder. Der er frivillige som oplever en manglende efterspørgsel efter deres tilbud, selvom behovet hos målgruppen absolut er til stede. Årsagerne kan være flere, men ofte skyldes det, at borgerne og/eller de professionelle medarbejdere, som kommer i hjemmet, ikke kender til de frivillige tilbud. Resultatet er, at et identificeret behov for eksempelvis aflastning af den pårørende, som det ikke er muligt at imødekomme ud fra det kommunale serviceniveau, ikke bliver dækket, selvom der er frivillige, der gerne vil hjælpe.

Et andet eksempel er, når de pårørende ikke har mulighed for at deltage i en pårørendegruppe, fordi der ikke findes tilbud om aflastning, der gør det muligt at forlade den demente ægtefælle. I andre situationer findes begge typer tilbud, bare ikke på det samme tidspunkt. Pårørendegruppen mødes om aftenen, men de pårørende kan kun få aflastning i dagtimerne.



Eksemplerne illustrerer, hvordan udviklingen af et koordineret samspil mellem den kommunale myndighed, leverandører og frivillige sociale organisationer er et vigtigt middel til at nå målet om at skabe en forbedret og mere sammenhængende indsats for demente borgere og deres pårørende. Det er ét blandt flere midler – for koordinering af den professionelle og frivillige indsats gør det selvfølgelig ikke alene. En række andre forhold har også betydning for, om borgerne oplever en sammenhængende indsats. Samarbejde med sygehuse og de praktiserende læger, indholdet og omfanget af det kommunale serviceniveau for blot at nævne nogle af dem.

Som drivkraft for udviklingen af et koordineret samspil bør den kommunale myndighed tage ansvaret for at forstå målgruppens samlede behov for hjælp og ikke alene det behov for træning, pleje og omsorg, som man efter lovgivningen er forpligtiget til at dække. Efterfølgende skal den kommunale myndighed tage stilling til, om de behov, der er identificeret hos målgruppen, bliver imødekommet på en tilstrækkelig og koordineret måde. Hvor kan der med andre ord være behov for at koordinere med den frivillige indsats?

Set fra den frivillige sociale organisation handler det om at anskue samarbejdsrelationerne i et bredt perspektiv. Hensigten med samarbejdet er ikke alene at skabe gode rammer for det frivillige sociale arbejde. Målet er også at skabe en sammenhængende indsats for borgerne. Øget fokus på effekten for borgerne er ikke ensbetydende med, at de frivillige bliver en kommunal ressourceforlængelse. Tilbudene skal naturligvis være inden for de rammer, som organisationen har fastlagt for den frivillige indsats.

Arbejdet i ODA-projektet har vist, at tilrettelæggelsen af processen i forhold til etableringen af et samspil er mindst lige så vigtig som det konkrete resultat. En trinvis etablering af et samspil bidrager til, at tilliden opbygges gradvist, og der bliver skabt en ligeværdig dialog, hvilket igen kan bidrage til at få gode ideer sammen og modvirke misforståelser.

De syv tegn på et koordineret samspil

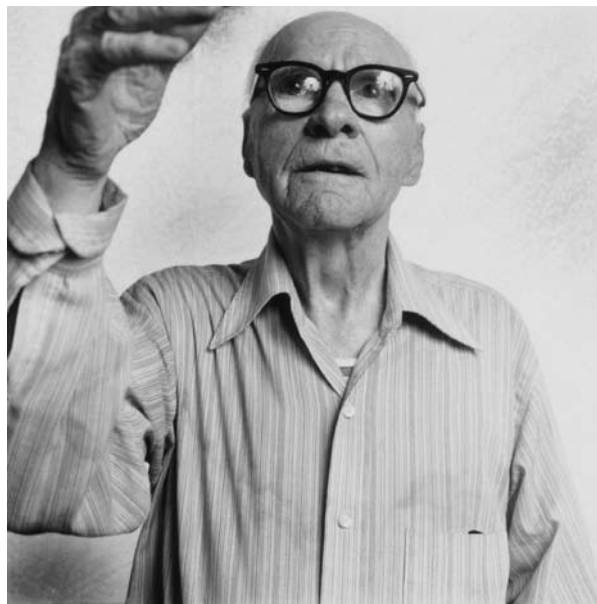
I samarbejde med de deltagende kommuner og en række frivillige sociale organisationer har Servicestyrelsen gennem udvikling og afprøvning fundet frem til en *best practice* for udviklingen af et koordineret samspil på demensområdet mellem den kommunale myndighed, leverandører og frivillige sociale organisationer.

Et koordineret samspil omkring indsatsen for en given målgruppe kan som minimum siges at have følgende kendetegn:

1. De frivillige og de relevante professionelle medarbejdere på myndigheds- og leverandørniveau kender hinanden.
2. Man har et godt kendskab til hinandens tilbud til den pågældende målgruppe.
3. Der er en god og regelmæssig kommunikation mellem de frivillige og de professionelle medarbejdere, og den er målrettet og afstemt med behovene for dialog.
4. Opgaver og ansvar er klart defineret og dermed også grænsefladen mellem den kommunale og frivillige indsats.
5. Der er etableret en fælles forståelse af de samlede behov hos målgruppen, og tilbudene udvikles og tilpasses i overensstemmelse hermed.
6. Der er enighed om de indgåede aftaler.
7. Der er hos alle parter sikret en organisatorisk forankring af de indgåede aftaler, og der følges løbende op.

Forankringen af samspilsaftalerne er meget væsentlig i forhold til at fastholde samarbejdsrelationerne over tid. Men selve aftaleformen for samspillet – det vil sige om samspillet er forankret i en formel, skriftlig aftale eller baseres på mundtlige aftaler – er som udgangspunkt ikke afgørende.

Erfaringerne fra projektet viser, at der med den mere systematiske udvikling af samspillet i højere grad bliver indgået skriftlige aftaler mellem den kommunale myndighed og frivillige sociale organisationer. De kommunale myndigheder og mange af de frivillige sociale organisationer ser en skriftlig samspilsaftale som en forudsætning for et godt samarbejde, ikke mindst i lyset af kommunalreformen.



Historien om Aage og Esther

Esther har demens og bor sammen med sin mand, Aage. Esther fik en besøgsven for snart tre år siden, da det begyndte at blive svært for Aage at tage hjemmefra. "Der var altid nogen hjemme på gården – og det er måske derfor, at det i dag er svært for Esther at være alene", fortæller Aage. Aage og Esther er meget glade for deres besøgsven. "Vi ville jo ikke have hvem som helst – vores besøgsven er utroligt god til at snakke med Esther og kommer altid som aftalt." I takt med at Esthers demenssygdom har udviklet sig, har kommunen fulgt op med dagcentertilbud to dage om ugen og døgnafastning af en uges

varighed hver fjerde uge. Aage ønsker ikke, at Esther skal have en permanent bolig i den skærmede enhed – "Vi skal have diamanbryllup til sommer – så er det da ikke noget at sende Esther på plejehjem". Kombinationen mellem de kommunale tilbud og frivillige tilbud gør, at hverdagen fortsat hænger sammen, selvom Aage ikke lægger skjul på, at det er psykisk hårdt. Historien om Aage og Esther er et eksempel på betydningen af frivillige tilbud om aflastning tidligt i demensforløbet, og hvordan det senere kan blive et vigtigt supplement til de offentlige tilbud.

Betydningen for de demente borgere og deres pårørende?

Erfaringerne med frivillige tilbud på demensområdet peger i en klar retning. Med de rette forudsætninger kan frivillige gøre en stor og nyttig indsats over for demente borgere og deres pårørende. Det gælder både i de tidlige og senere sygdomsstadier. Udviklingen af et koordineret samspil skal sørge for, at forudsætningerne for den frivillige indsats kommer på plads.

En sammenhængende demensindsats er karakteriseret ved, at den demente borger og de pårørende får den rette form for hjælp på det rette tidspunkt. En vurdering af "rette form for hjælp på rette tidspunkt" må i højere grad tage udgangspunkt i borgerens samlede behov end den lovgivningsmæssige ramme, som kommunale myndighed er forpligtet af. For den pårørende kan frivillige tilbud om eksempelvis pårørende-grupper og aflastning have en stor forebyggende effekt i forbindelse med den tidlige fase af en ægtefælles demenssygdom.

Senere i demensforløbet kan frivillige besøgsvenner være et vigtigt supplement til de kommunale tilbud og betyde, at den pårørende fortsat magter at have den demente ægtefælle boende hjemme. Et supplement som af den pårørende ofte betragtes som afgørende for den livsform, det er mulig at føre, og som for den demente kan betyde udviklingen af et venskab med stor betydning for livskvaliteten.

Ægtefælle til en dement borger

"Jeg har hårdt brug for aflastning, og jeg kunne godt bruge mere end jeg får i dag. Bare jeg kunne få mulighed for at gå i kirke en gang i mellem."

De frivillige og de professionelle medarbejdere er også blevet bedt om at forholde sig til virkningen af en koordineret indsats på demensområdet.

Et stort flertal af de frivillige oplever, at deres indsats nytter noget – og at den især har betydning for de pårørende. Det gælder både de tilbud, som de frivillige leverer "isoleret", og de tilbud, der leveres i samspil med professionelle medarbejdere.

Også de professionelle medarbejdere hos leverandørerne oplever, at de frivillige leverer en stor og værdifuld indsats til gavn for de demente borgere og deres pårørende. Samtidig er den frivillige indsats også værdifuld for de professionelle medarbejdere. I situationer, hvor de professionelle medarbejdere oplever ikke at kunne tilgodese borgernes behov inden for rammerne af det kommunale serviceniveau, forstærkes den oplevede værdi af den frivillige indsats.

Eksempler på tilbud i ODA-projektet, der leveres af frivillige eller i samarbejde med professionelle

Aflastning: Frivillige sociale organisationer i Nakskov, Nykøbing Falster, Sydfalster, Næstved, Karup, Møldrup og Viborg leverer en eller anden form for aflastning. Aflastning til borgere med lettere demens vil ofte have et både aktiverende og aflastende sigte, mens formålet i takt med demenssygdommens udvikling mere og mere vil handle om at afhjælpe den pårørendes behov for egentlig aflastning.

Pårørendegruppe: Andre frivillige sociale organisationer har etableret samtalegrupper med de pårørende. Samtidig er der måske brug for, at andre frivillige kan tage sig af de demente ægtefæller. I Næstved driver kommunen og frivillige i fællesskab en pårørendegruppe. Tilbudet er karakteriseret ved, at de frivillige med egne erfaringer som pårørende til en dement person tager sig af de pårørende, mens de professionelle laver aktiviteter med de dementes ægtefæller.

Erindringsgrupper: Frivillige i Nakskov Kommune har udviklet "erindringskasser" og samler demente borgere et par timer, hvor kasserne er udgangspunktet for samvær og dialog. Tilbudet leveres i samarbejde med professionelle medarbejdere.

Motionstilbud: I Viborg Kommune driver frivillige i samarbejde med professionelle medarbejdere et motionstilbud til demente borgere på plejecentret.

Hvad får den kommunale myndighed og de frivillige sociale organisationer ud af at koordinere samspillet?

Med udgangspunkt i de udviklede redskaber har projektkommunerne over et halvt år arbejdet på at udvikle samspillet med udvalgte lokale frivillige sociale organisationer på demensområdet. Du kan læse om de væsentligste erfaringer i det følgende.

Der skabes en fælles forståelse af de samlede behov hos målgruppen

Målet med udviklingen af samspillet er ikke i sig selv at skabe flere frivillige tilbud. Det handler i lige så høj grad om at udvikle de relevante frivillige tilbud i forhold til målgruppens behov.

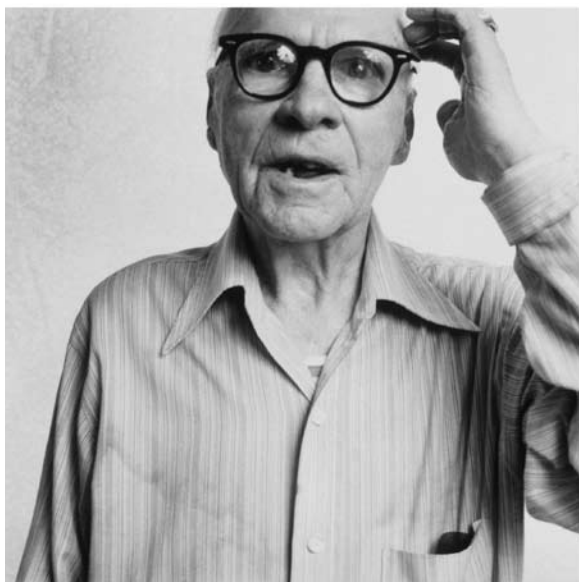
En højere grad af koordinering bidrager til, at de professionelle medarbejdere og de frivillige i højere grad får en fælles forståelse af behovene hos de demente borgere og deres pårørende.

Som en frivillig udtaler det, "... bidrager den øgede indsigt til en kritisk stillingtagen til den eksisterende indsats og giver ny inspiration i forhold til den fremtidige". Mulighederne for at udnytte den kreativitet og mangfoldighed, som frivillige kan bidrage med i forhold til løsningen af sociale opgaver, bliver forbedrede.

Dialogen og informationsudvekslingen forbedres

De umiddelbare gevinster ved udviklingen af samspillet har været, at den kommunale myndighed og den frivillige sociale organisation overhovedet har fået kendskab til hinandens aktiviteter. Et kendskab til hinandens tilbud er naturligvis en forudsætning for overhovedet at kunne samarbejde.

Arbejdet med samspillet har bidraget til at skabe nogle mere faste rammer for dialogen og informationsudvekslingen. Forbedringerne er ikke kun sket ved, at parterne mødes oftere end tidligere, men i høj grad ved, at kvaliteten af informationsudvekslingen opleves som forbedret. De frivillige har behov for løbende at kontakte den kommunale kontaktperson for afklaring af spørgsmål, og alle parterne har behov for faste rammer for opfølgning på såvel deres egen som deres fælles indsats.



Der skabes en klar rolle- og ansvarsfordeling

Udviklingen af et koordineret samspil betyder, at opgaverne og ansvaret for at løse dem bliver præciseret. Dermed bliver grænsefladerne mellem den kommunale og den frivillige indsats også tydelige. Det gælder både i forhold til de tilbud, som det offentlige og de frivillige leverer hver for sig, og de tilbud som leveres i fællesskab.

Uklare grænseflader kan være en kilde til manglende tillid parterne imellem. Evalueringen af ODA-projektets redskaber har vist, at den eksisterende usikkerhed ofte har været udtryk for manglende viden, og det systematiske arbejde med samspilsrelationerne har kunnet modvirke dette.

Den fremgangsmåde, der er udviklet i ODA-projektet, tilskynder, at parterne tager stilling og mere klart får defineret, hvor grænsen går for, hvilke opgaver den kommunale eller private leverandør tager sig af og hvilke opgaver, der varetages af frivillige. Der er blandt projektkommunerne og de frivillige sociale organisationer bred enighed om, at det mere systematiske arbejde med udviklingen af samspillet på ingen måde betyder, at den frivillige indsats bliver en kommunal ressourceforlængelse.

Et andet vigtigt fokusområde har været at få defineret kommunens rolle i forhold til uddannelse og den løbende kompetenceudvikling af de frivillige. Det har stor betydning, at de frivilliges kompetencer udvikles i forhold til at yde en indsats over for demente borgere.

Det er ikke nok at lave aftalerne

Et er aftaler – noget andet er virkelighed. Som en frivillig udrykker det, hjælper det jo ikke noget, hvis medarbejderne på gulvet ikke lever op til det, som ledelsen stiller de frivillige i udsigt. De indgåede aftaler om fordelingen af opgaver, roller og ansvar skal derfor også forankres. En forudsætning for at sagsbehandlere, medarbejdere hos de kommunale og private leverandører kan henvise til de frivillige tilbud er, at de er informeret om tilbudenes indhold, målgruppe, kontaktperson osv. På samme måde skal de frivillige også have en forståelse for, hvad de indgåede aftaler betyder for deres opgaver. Hvem kan de kontakte? Hvad kan de hjælpe borgerne med, og hvad kan de ikke hjælpe med?

Erfaringerne viser, at det er en omfattende opgave at kommunikere aftaleindholdet ud til medarbejderne og de frivillige – ofte langt mere omfattende end det at indgå selve samspilsaftalen.

Erfaringerne med en mere klar rolle- og ansvarsfordeling

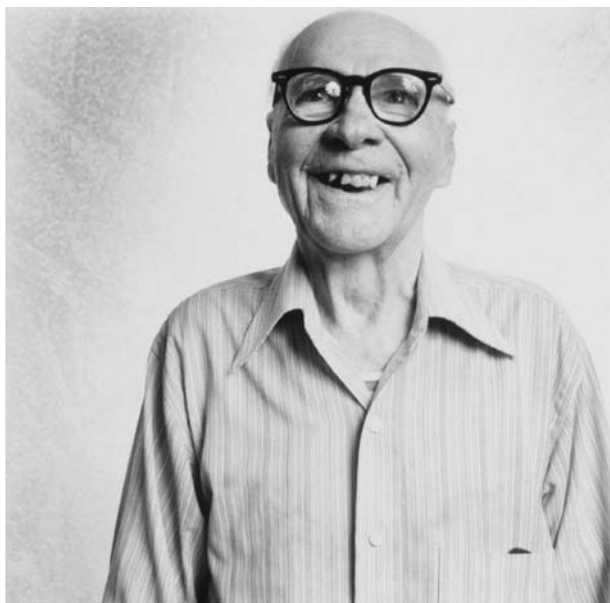
"Grænserne for vores hjælp er blevet mere tydelig for de frivillige. Vi er blevet bedre til at sige fra og til", Edna Mølgaard, frivillighedskoordinator, Viborg Menighedsplejes Aflastningstjeneste, Viborg Kommune.

"Det er dødvigtigt, at der finder en organisatorisk forankring sted", Birthe Funk, frivillighedskoordinator, Vestlollands Frivillighedsformidling, Nakskov.

Samspillet forankres gennem samspilsaftaler

Den kommunale myndighed skal gå forsigtigt frem, hvis den ønsker at indgå et mere formaliseret samspil med en frivillig social organisation. Behovet for at skræddersy fremgangsmåden er i høj grad aktuel i forhold til spørgsmålet om forankring af indgåede aftaler. Som udgangspunkt har flere frivillige sociale organisationer været skeptiske over for at indgå "aftaler" med den kommunale myndighed. Ofte af frygt for at blive mødt med krav og blive indrullet i organisatoriske mønstre, som vil være uforenelige med den frivillige sociale organisations værdigrundlag og virkemåde. Den trinvis og dialogbaserede fremgangsmåde har vist sig at kunne skabe afklaring om parternes motiver og ønsker i forhold til at skabe et koordineret samspil, og dermed give tryk i processen.

Afprøvningen i ODA-projektet viser, at anvendelsen af den udviklede fremgangsmåde leder frem til, at parterne foretager et bevidst valg i forhold til indgåelse af en skriftlig samspilsaftale. I alt har seks frivillige sociale organisationer som led i ODA-projektet valgt at forankre de indgåede aftaler om indhold og organisering i en skriftlig samspilsaftale.



Andre frivillige sociale organisationer har fundet den mere uformelle, mundtlige aftaleform tilfredsstillende. Sydfalster Besøgsvenner, som har et mangeårigt godt samarbejde med kommunen, havde eksempelvis ingen ønsker om at indgå mere formelle aftaler. "Vi har gode samarbejdsrelationer med kommunen og er meget trygge og tilfredse med det eksisterende uformelle samarbejde", Robert Lauridsen, leder af Sydfalster Besøgsvenner.

I flere af ODA-kommunerne har man efterfølgende taget fremgangsmåden i anvendelse i forhold til at indgå samspilsaftaler med andre frivillige organisationer på det sociale område.

Hos flere af de frivillige sociale organisationer er der kommet en øget bevidsthed omkring, at de nye og større kommuner ændrer grundlaget for det mere netværksbaserede samspil, idet der i fremtiden bliver længere til de egentlige beslutningstagere i kommunerne.

Eksempler på skriftlige samspilsaftaler

Møldrup Kommune har indgået en skriftlig samspilsaftale med Ældresagen, Møldrup/Aalestrup Afdelingen. "Vi oplever, at de frivillige nu føler sig taget mere alvorligt af kommunen, hvilket i høj grad skyldes den formelle samspilsaftale. Nu er de ikke "bare" usynlige venner, men en anerkendt partner", Lisette Dyhrberg, leder af ældreområdet, Møldrup Kommune.

I Karup Kommune er der indgået en skriftlig samspilsaftale mellem kommunen og Aflastningstjenesten. "Det at få lavet en samspilsaftale har været mægtig godt. Aftalen er med til at sikre, at der er mere regelmæssig fokus på samspillet, og vi har også fået en fast rytme med evalueringsmøder. Vi føler også, at det er blevet mere legalt at henvende sig til vores kontaktperson", frivillige, Aflastningstjenesten, Karup Kommune.

Eksempel på overskrifterne i en skriftlig samspilsaftale fra en ODA-kommune

Parterne

Baggrund for samspillet

Mål med samspillet

- Succeskriterier
- Fælles værdigrundlag

Hvad handler samspillet om

De organisatoriske opgaver

Samspil om levering af tilbud til demente borgere og deres pårørende

Organisering

- Rolle- og ansvarsfordeling
- Kontaktpersoner
- Kontaktudvalg
- Sekretariatsfunktion

Informationsforpligtelser

Praktiske oplysninger og vedligeholdelse af samspillet

Forudsætninger for samspillet

Forventninger til samspillet

- Myndighed
- Leverandør
- Frivillig social organisation

Parternes gensidige forpligtelser

Tavshedspligt

Gaver, arv, lån, m.v.

Kompetencekrav

Særlige betingelser i forbindelse med ydelser

Forsikringsforhold

Økonomi

Opfølgning på samspillet/evaluering

Aftaleperiode

Samarbejdets ophør

Underskrifter

Eksempel på en formålsbeskrivelse i en samspilsaftale fra en ODA-kommune

Formål med samspillet

Det overordnede formål med samspillet er at blive endnu bedre til at opfylde flere af de demente borgeres og deres pårørendes behov gennem udnyttelse af de kompetencer, som de frivillige og kommunale medarbejdere i fællesskab er i besiddelse af. Især de pårørendes behov for tidlig aflastning er i parternes fokus. Herudover er det overordnede formål at øge det generelle kendskab blandt kommunens borgere til demens, og øge samspillet med andre aktører på ældreområdet. Det er der et dobbelt formål med. For det første skal det forbedre grundlaget for, at der kan rekrutteres flere frivillige til "Aflastningstjenesten". Dernæst vil et generelt øget kendskabsniveau og synliggørelse i kommunen omkring demens og indsatserne medvirke til, at tabu og holdninger omkring demens bearbejdes.

Eksempel på opgavebeskrivelser i en samspilsaftale fra en ODA-kommune

Hvad handler samspillet om?

Følgende opgaver indgår i nærværende samspilsaftale:

Organisatorisk samspil

- Fællesmøder og information mellem parterne om service-niveau, igangværende aktiviteter, målgruppe, indhold i tilbud, udvikling i efterspørgsel, ny viden om demens. Der holdes faste møder to gange årligt. Møderne lægges ind i årskalenderen.
- Supervision via områdelederne – der kan her være tale om både fælles supervision og individuel supervision.
- Kommunikation mellem frivillig og kommune. Det skal fremgå af borgerens stamark, såfremt der er en frivillig tilknyttet den demente borger. "Aflastningstjenesten" giver ved start og afslutning besked til områdelederne.

Samspil om levering af ydelser til demente borgere og deres pårørende

- "Aflastningstjenesten" indfører kontaktbog i de hjem, man er tilknyttet.
- Information og formidling. Via de faste møder to gange årligt drøftes også information og formidling til kommunens borgere, til demente borgere og deres pårørende, til frivillige og medarbejdere i kommunen om demens og nyeste viden på området. Her kan også drøftes og koordineres, hvorledes der informeres om pårørendegrupper for ægtefæller, pårørendegrupper for børn og om særlige aktivitets-tilbud til demente borgere i kommunen.
- "Aflastningstjenesten" kan få hjælp fra Hjemmeplejen. Der ydes hjælp til "Aflastningstjenesten" ved opgaver, der ligger udenfor aflasternes kompetenceområde.

Eksempel på kontaktpersonens rolle fra en samspilsaftale i en ODA-kommune

Opgaverne for kontaktpersonen hos både den kommunale myndighed og den frivillige sociale organisation er:

- at have løbende indsigt i borgernes oplevelse af samspillet.
- at informere medarbejdere og frivillige om samspillet og indholdet i samspilsaftalen.
- at afhjælpe opståede problemer i samspillet.
- at føre løbende dialog med samspillets udførende parter.
- at sikre indsamling og registrering af ideer til forbedring og udvikling af samspillet samt identifikation og dækning af borgernes behov.
- at gennemføre den systematiske evaluering af samspillet i samarbejde med de øvrige kontaktpersoner.

Kom i gang med ODA-projektets redskabsskabe

Hele redskabsskaben findes på Servicestyrelsens hjemmeside på www.servicestyrelsen.dk/oda. Her kan du også finde konkrete eksempler og dokumentation for effekten af de udviklede redskaber.

Som modellen nedenfor illustrerer, skal arbejdet med at udvikle et koordineret samspil ansues i tre spor: Et *udviklingsspor* omkring samspillet og to *forudsætningsspor*, der handler om afklaring af henholdsvis den kommunale og frivillige indsats.

De to centrale redskaber *Udvikling af samspillet* og *Afklaring af den frivillige indsats* har Styrelsen for Social Service også udgivet i pjeceform. Pjecerne kan hentes på projektets hjemmeside eller rekvireres hos Nordisk Bog Center, tlf. 5636 4000, www.nbcas.dk eller via email ekspedition@nbcas.dk



Redskaber til udvikling af samspillet

Der er udviklet en fremgangsmåde, som uanset udgangspunktet kan hjælpe den kommunale myndighed og frivillige sociale organisationer med etableringen af et koordineret samspil. Der kan hentes hjælp og inspiration både i den situation, hvor parterne intet samspil har med hinanden, og når det handler om at videreudvikle en eksisterende samspilsrelation.

Redskaberne henvender sig til både ledere og medarbejdere i de kommunale myndigheder, til leverandører, frivillighedskoordinatører og andre interesserede i de frivillige sociale organisationer.

Erfaringer med redskaberne til at udvikle samspillet

"Der er generelt i kommunen kommet større interesse for at indgå samspilsaftaler med frivillige organisationer",
ældrechef Jytte Therkildsen, Viborg Kommune

Redskaber til afklaring af den kommunale demensindsats

I ODA-projektet er der også udviklet redskaber, der kan hjælpe den kommunale myndighed med at få tilstrækkelig indsigt i service-niveauet for demente borgere – et servicetjek på demensområdet. Dette skyldes, at den kommunale myndighed, inden dialogen om et samspil påbegyndes, skal have indsigt i målgruppens omfang og samlede behov, den eksisterende kommunale indsats samt fastlægge målsætninger for den fremtidige indsats.

Redskaberne er generelt anvendelige for den kommunale myndighed og leverandører, når man ønsker at sætte fokus på indsatsen over for en specifik målgruppe.

Erfaringer med redskaber til gennemførelse af servicetjek på demensområdet

"Vi har fået en rød tråd i myndighedsprocessen omkring afklaring af dag- og aflastningsindsatsen", Jytte Therkildsen, ældrechef, Viborg Kommune.

"De demente har fået en synlig egen platform. Der er kommet fokus på, hvad det er, der lige er behov for hos de demente, og vi er blevet mere præcise på, hvad vi har af tilbud", Karin Billekop, ældrechef, Sydfalster Kommune.

"Internt i det kommunale system har vi også opnået en større bevidsthed om borgernes behov og hvad der skal til for at afhjælpe behovene", Jette Lorentzen, socialchef, Mødrup Kommune.

Redskaber til afklaring af den frivillige indsats

Som hjælp til forberedelsen hos de frivillige sociale organisationer er der udviklet et redskab, der kan hjælpe med at skabe klarhed over målgruppe, omfang og målsætninger for den frivillige indsats, og hvilke krav det stiller til de frivillige og deres organisation at ville levere tilbud til demente borgere og deres pårørende

Erfaringer med redskaber til afklaring af den frivillige indsats

"Redskabet *Afklaring af den frivillige indsats* har fungeret som grundlag for mange drøftelser her hos os. Vi har talt om både vores holdninger, værdier og de ting vi laver. Drøftelserne har hjulpet os til at få afklaret vores egen situation og vores holdninger til, hvilke tilbud vi vil levere i fremtiden. I sidste ende har det givet os en tilfredsstillende samspilsaftale med Næstved Kommune", Liss Højer Schmidt, frivillighedscoordinator i LOTUS, Næstved Kommune..

"Redskabet er en god tjekliste for det frivillige arbejde. Vi har brugt den til at få ryddet op i de små diffuse aftaler. Folk, der har været med længe, kan måske ikke altid se de tillagte unoder! Det er også godt sammen med de frivillige at arbejde med kodeks. Vi er gæster i folks hjem, og derfor skal vi huske at holde fast i etikken", Birthe Funk, leder Vestlollands Frivillighedsformidling.

På ODA-projektets hjemmeside www.servicestyrelsen.dk/oda kan du læse mere om projektet.

Her kan du hente alle de udviklede redskaber og se eksempler fra projektkommunerne.

Du kan også henvende dig til Nordisk Bog Center og rekvirere de omtalte pjecer

enten på tlf. 5636 4000 eller på email ekspedition@nbcas.dk