

Værdiskabelse i praksis

Udviklingsprojekt i Voksenservice
Fredericia Kommune

Erfaringsopsamling
Juni 2018

INDHOLDSFORTEGNELSE

Baggrund	1
Om udviklingsprojektet.....	1
Projekterfaringer – Team Ekstern.....	3
Projekterfaringer – Støttecenter Solglimt	10
Tværgående proceserfaringer	17
Mulige næste skridt.....	18
Sammenfatning	19

Værdiskabelse i praksis

Udviklingsprojekt i Voksenservice, Fredericia Kommune – Erfaringsopsamling

© DEFACTUM, Region Midtjylland, juni 2018

Kontakt: Chefkonsulent Morten Greve, DEFACTUM, Region Midtjylland (morten.greve@stab.rm.dk) og hjemmevejleder Viki Holdgaard Madsen, Fredericia Kommune (viki.madsen@fredericia.dk)

Publikationen kan frit refereres med tydelig kildeangivelse

BAGGRUND

Siden starten af 2015 har Voksenservice i Fredericia Kommune arbejdet med at udvikle og implementere en samlet strategi for afdelingen med fokus på værdiskabelse for og med borgerne.

Som generelt pejlemærke betyder værdiskabelse, at "ydelseskataloget" ikke længere tages for givet. Organisationen skal til enhver tid gøre det, der skaber mest borgerværdi inden for de økonomiske og lovgivningsmæssige rammer. Værdiskabelsesorientering betyder samtidig, at det ikke er nok at tilrettelægge indsatsen for den enkelte ud fra viden om givne tiltags gennemsnitseffekter for brede målgrupper. Kun ud fra solid viden om *den enkeltes* behov, ressourcer, dagligdag, livsmål og drømme nu og her kan man vurdere, om en given indsats vil skabe størst mulig borgerværdi i det konkrete tilfælde.

Satsningen på værdiskabelsesorientering i Voksenservice såvel som udviklingen i de generelle rammebetingelser – befolkningssammensætning, økonomiske rammer m.m. – betyder, at voksenområdets velfærdstilbud er underlagt et markant omstillingspres. Det gælder bl.a. også Center for Aktivt Liv og Lærings bostøtteindsats for voksne udviklingshæmmede og for borgere med høre- og synshandicap. Det udviklingsprojekt, som vi hermed afrapporterer, skal ses på denne baggrund.

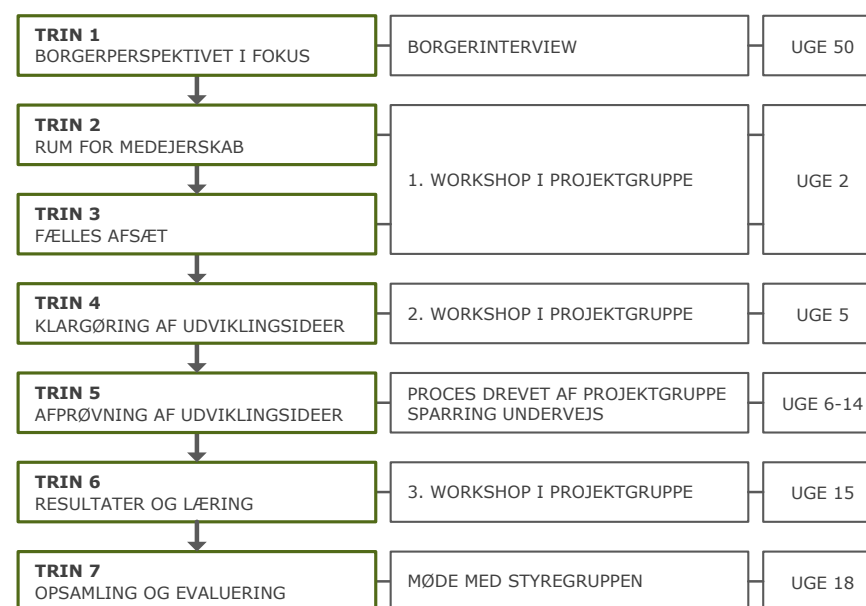
OM UDVIKLINGSPROJEKTET

Denne erfaringsopsamling vedrører et udviklingsprojekt med sigte på nytænkning af konkret indsats i et værdiskabelsesperspektiv. I første omgang i Center for Aktivt Liv og Læring (CALL), men også med et videre perspektiv for Voksenservice under ét. Værdiskabelsesdagsordnen er perspektivrig, men hvis potentialet skal indfris, er det vigtigt at have et kritisk blik på eksisterende rutiner og arbejdsformer og samtidig afsøge mulige nye tilgange og metoder i udviklingen af borgerindsatsen.

I perioden fra december 2017 til april 2018 har to af CALL's arbejdspladser – Team Ekstern og Støttecenter Solglimt – arbejdet med

nyudvikling af hjemmevejledningen. Konkret har projektgruppen arbejdet med indhold og potentiale i en gruppebaseret tilgang til hjemmevejledning. Der er tale om en væsentlig nyskabelse i forhold til den normale tilgang, som overvejende er baseret på én-til-én-bostøtte i borgerens hjem. Projektet har desuden sideløbende haft fokus på at afprøve og vurdere forskellige redskaber møntet på netop udvikling af nye indsats typer.

Figuren nedenfor illustrerer projektforløbets elementer og tidsplan. Første trin sigtede på at inddrage borgerperspektivet på udviklingsideen og på hjemmevejledningen generelt. Konkret har vi gennemført fire gruppeinterview med deltagere fra begge de to borgergrupper.

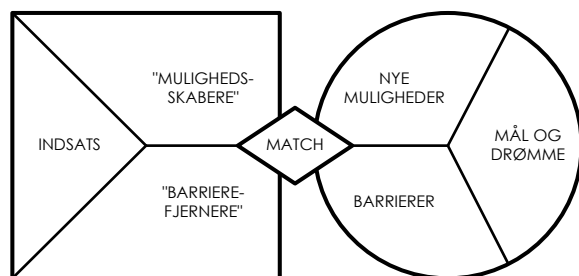


Trin 2 og 3 udgjorde dagsordnen på den første workshop i projektgruppen. Formålet var at lægge et fælles grundlag for arbejdet og at indkredse indholdet i en gruppebaseret hjemmevejledningsindsats på de to arbejdspladser. Trin 4 bestod af en opfølgende workshop, hvor deltagerne konkretiserede de to indsats, og

planlagde det efterfølgende afprøvningsforløb. I de efterfølgende ca. otte uger har de to medarbejdergrupper i projektgruppen – som trin 5 – gennemført hver deres indsatsafprøvning med afsæt i den lagte plan. Grupperne har i den forbindelse udarbejdet korte skriftlige erfaringsopsamlinger. Som trin 6 mødtes projektgruppen til sin tredje og sidste workshop, der havde fokus på at erfaringsudveksle og evaluere processen som helhed. Syvende og sidste trin var et møde med projektets styregruppe fra CALL-ledelsen i starten af maj 2018. Projektgruppen præsenterede her erfaringerne som oplæg til en drøftelse af, hvilken læring der kan udtrækkes af projektet vedrørende potentialet i gruppebaseret hjemmevejledning – såvel som i redskaberne og den anvendte projekttilgang.

Udviklingsredskab

Undervejs i projektet har vi anvendt forskellige udviklingsredskaber. Ét af dem – "værditilbudslærredet" – er særlig centralt, hvorfor det kort skal beskrives her. Lærredets udformning er vist i figuren nedenfor.¹ Feltet "Mål og drømme" yderst til højre henviser til målsætninger og ambitioner for eget liv hos borgere, der modtager hjemmevejledning fra de to arbejdspladser. Feltet "Indsats" yderst til venstre skal omvendt bruges til at betegne den værdiskabende indsats, som bedst muligt matcher og imødekommer borgernes mål og drømme – i konkrete tilfælde måske en gruppebaseret hjemmevejledning?



¹ Tilpasset version af "Value Proposition Canvas" udviklet af Alex Osterwalder m.fl. Se Osterwalder m.fl. (2015): "Value Proposition Canvas", Aalborg: 4Mativ, s. 8-39.

Resten af figuren sigter på at udfolde og konkretisere indsatsens indhold og matchet med borgerens mål og drømme – og i den forstand bygge bro mellem figurens to fløje. Den midterste del er således inddelt i felter med fokus på barrierer og muligheder.

Barrierefelterne åbner for en undersøgelse af de "benspænd", der kan være for, at borgerens mål og drømme indfris. Barrieredelen af figuren handler således primært om verden, som den er i dag (eller i hvert fald *kan* være). Feltet "Barrierer" bruges til at indkredse barriererne, mens "Barrierefjernere" skal rumme konkrete bud på, hvordan den værdiskabende indsats kan ophæve eller i hvert fald reducere betydningen af de enkelte barrierer. Mulighedsfelterne åbner omvendt for overvejelser om, hvordan vi kan udvikle ny indsats, nye tilgange, som skaber nye faglige muligheder for at understøtte borgerne i at indfri deres mål og drømme. Med andre ord åbnes der her for, at noget nyt kan opstå.

Konkret omsættes figuren til en stor vægplanch, der kan bruges til at sætte post-its i forskellige farver på i forbindelse med workshop-gruppearbejde. Ambitionen er at understøtte en arbejdsproces med en høj grad af dynamik, medejerskab og engagement.

Disposition

I resten af dette papir giver vi et overblik over erfaringer og resultater fra projektet fordelt på to hovedafsnit om forløbene i Team Ekstern henholdsvis Støttecenter Solglimt. Dernæst følger en tværgående opsamling af erfaringerne med udviklingsredskaber og -koncept samt af, hvad projektgruppen udpeger som mulige næste skridt i arbejdet med at udvikle gruppebaseret hjemmevejledning i CALL. Papiret afrundes med en sammenfatning.

PROJEKTERFARINGER – TEAM EKSTERN

Opsamlingen på Team Eksterns proces er opdelt i tre underafsnit: Først præsenterer vi resultaterne af de to indledende borgerinterview. Dernæst følger en beskrivelse af elementerne i Team Eksterns gruppebaserede indsats, som den foreløbig er kommet til at se ud på baggrund af udviklingsprojektet. Det tredje og sidste underafsnit giver et overblik over de projekterfaringer og den læring, som er kommet frem via deltagernes skriftlige opsamling og via den afsluttende evalueringsworkshop.

Borgerperspektivet

Inddragelse af et borgerperspektiv er i dette projekt sket ved, at vi har gennemført interview med fire forskellige grupper bestående af 3-5 borgere, der kan repræsentere målgrupperne for de to deltagende arbejdspladser. Interviewene blev gennemført i forskellige CALL-lokaler i løbet af den 13. december 2017 og varede ca. 30 minutter hver. Interviewer var Viki Holdgaard Madsen fra Støttecenter Solglimt, mens interviewdeltagernes bidrag og synspunkter blev fastholdt undervejs af Morten Greve fra DEFACTUM som post-its sat op på en stor vægplanche. Medarbejdere fra projektgruppen deltog også og bidrog med spørgsmål og kommentarer undervejs. Plancherne var udformet, så de modsvarer højre side af værditilbudslærredet: "Mål og drømme", "Nye muligheder" og "Barrierer".

Interviewene var alle meget åbne og løst strukturerede. De fokuserede dog først på at sætte ord på deltagernes mål og drømme; dernæst på deres bud på nye attraktive muligheder, der kan understøtte opfyldelsen af de beskrevne mål og drømme; sluttelig drøftede vi med interviewdeltagerne, hvilke barrierer der kan være for at få sine livsmål opfyldt.

Ser man på "Mål og drømme"-felterne, fordeler deltagernes bidrag sig overordnet på tre kategorier. De fremhævede for det første ønsket om at opnå *konkrete kompetencer* eller konkret mestring – alt lige fra at få et kørekort, over at lære at danse eller sy, til at lære at kunne komme ud af konflikter. I forlængelse af dette snakkede især den ene gruppe om, at

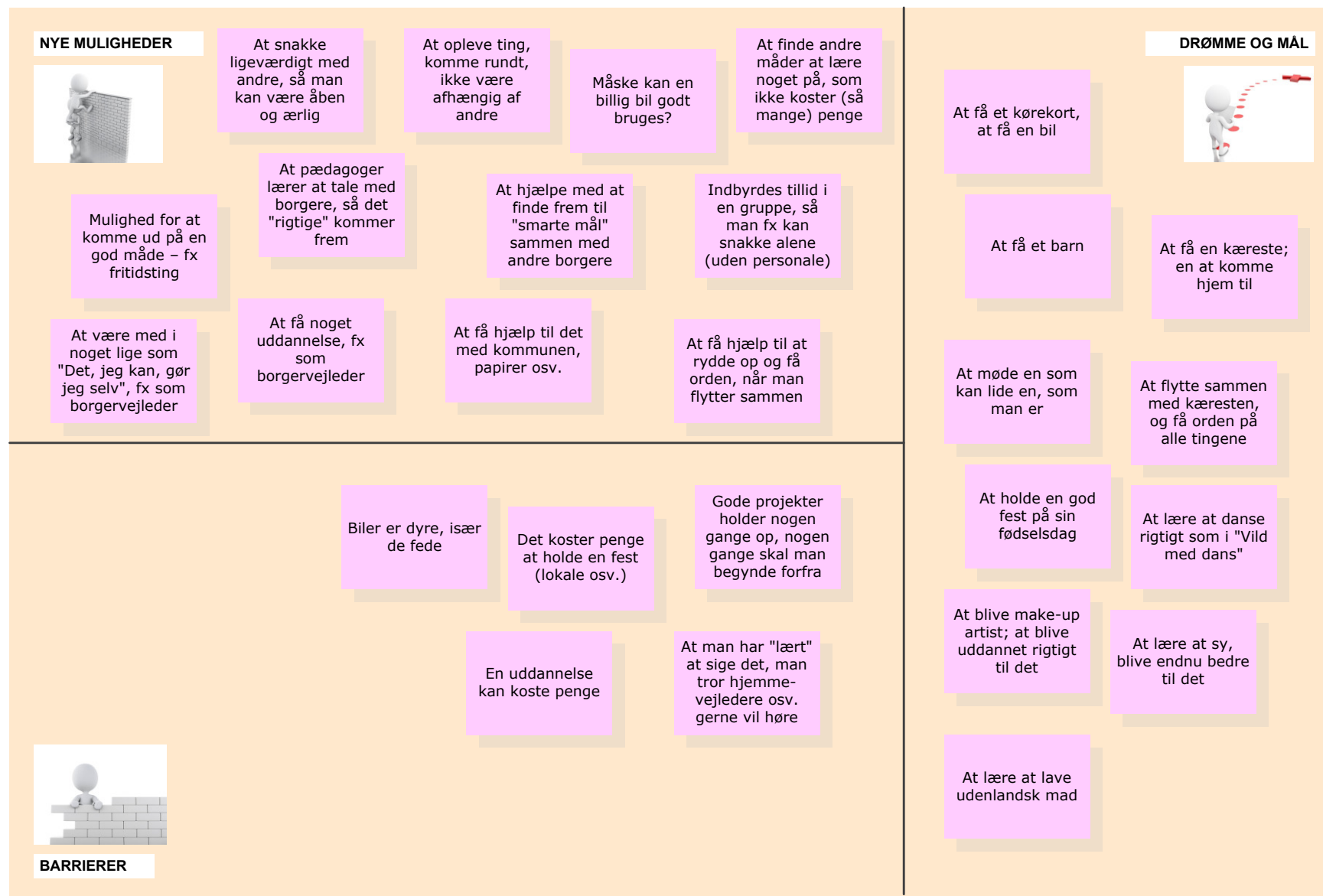
det kunne være dejligt at blive mere uafhængig af hjemmevejlederens hjælp. For det andet pegede nogle af deltagerne på *konkrete "projekter"* – fx at få en bil, at holde en fest på sin fødselsdag eller at komme ud at rejse. Sluttelig kredsede en række deltagerbidrag om forskellige ønskværdige *sociale relationer* – fx at have en god ven, at få et barn (eller et barnebarn) eller at få en kæreste.

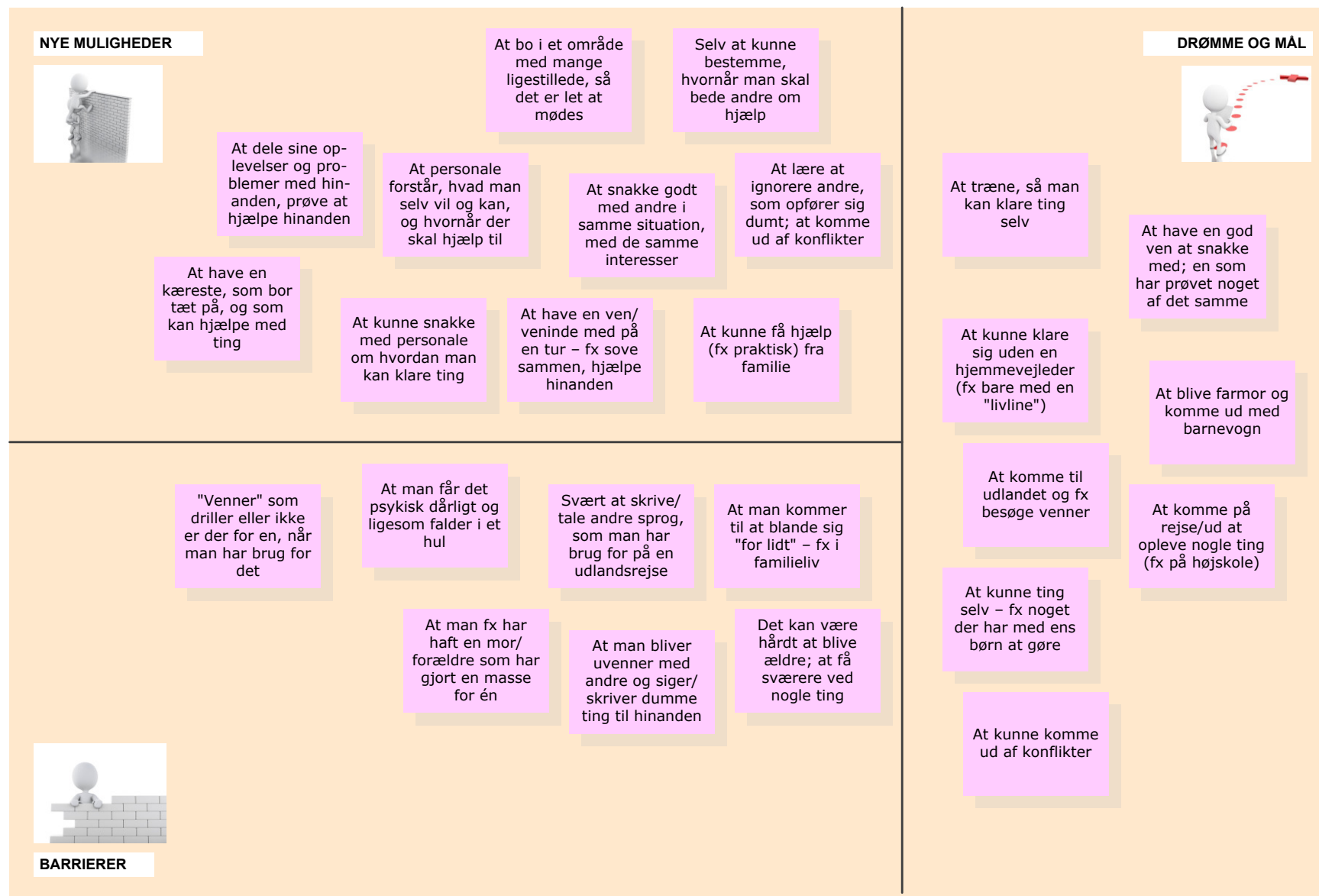
Indholdet i "Nye muligheder"-felterne afspejler i vidt omfang deltagernes beskrevne mål og drømme. Der er således bud på veje til at opnå bestemte former for mestring, og veje til hvordan ens konkrete projekter kan realiseres. Der er tilsvarende også en række forskellige bud på og overvejelser om, hvordan sociale mål kan blive opfyldt – fx at komme ind i en gruppe, hvor der kan opstå indbyrdes kendskab og tillid, eller hvor der er et interessefællesskab. Deltagerne gav dog også forskellige eksempler på, hvordan medarbejderne fra Team Ekstern bedst kan understøtte opfyldelsen af de forskellige mål og drømme – fx ved at udvikle evnen til at tale med den enkelte borger, så det rigtige og vigtige kommer frem; ikke bare dét borgeren tror, fagpersonen gerne vil høre.

"Barrierer"-felterne rummer sluttelig en række eksempler på, hvordan det kan gå galt, når man forsøger at opfylde sine drømme. Der blev nævnt en række praktiske forhindringer som fx prisen på biler, fester osv., men deltagerne var også på forskellig vis inde på, hvordan man, uden at ville det, kan spænde ben for sig selv – fx ved at man pludselig "falder i et hul" af dårligt humør m.m. og dermed bliver passiv, eller ved at man hjemmefra aldrig har lært at kunne vigtige ting på egen hånd. Sluttelig blev det også nævnt, at der kan ske ting i omgivelserne, som bliver til en barriere – fx at kommunen standser konkrete projekter, som har værdifuld betydning for en, eller at nogen, man troede var venner, ikke er der for en, når det kommer til stykket.

På de to følgende sider gengiver vi de to interviewplancher fra interviewene med borgere fra Team Ekstern.

Første borgerinterview i Team Ekstern





Et nyt værditilbud i Team Ekstern

Arbejdsgruppen bestående af tre medarbejdere fra Team Ekstern har undervejs i projektet udviklet et bud på en beskrivelse af gruppebaseret hjemmevejledning, som er tilpasset Team Ekstern. Det er sket ved hjælp af værditilbudslærredet. Planchen med lærredet er gengivet nedenfor i den reviderede form, den havde efter projektgruppens evalueringsworkshop i april 2018.

De gule "lapper" i "Drømme og mål"-feltet til højre viser gruppens forsøg på at udpege nogle særligt centrale mål og drømme blandt de borgere, Team Ekstern samarbejder med. Grundlaget er selvfølgelig interviewene gennemført i forbindelse med dette projekt, men også det deltagernes i forvejen ved om borgergruppen. Essensen er adgang til socialt fællesskab samt til personlig udvikling og øget personlig mestring.

De lyserøde lapper i figuren viser dernæst identificerede barrierer og konkrete svar på samme – "barrierefjernere". Bemærk, at nogle af lapperne har douchede farver. De henviser til elementer, som arbejdsgruppen ser som relevante, men som det ikke har været muligt at undersøge og afprøve nærmere inden for rammerne af dette udviklingsprojekt. Det gælder især tanken om at inddrage frivillig indsats i en hjemmevejledningsgruppes arbejde.

Barriererne går i en række forskellige retninger: Alt lige fra betydningen af logistikken – afholdes gruppens møder et let tilgængeligt sted? – over de faciliterende pædagogers muligvis *for* løsningsorienterede (og dermed utålmodige) tilgang, til spørgsmålet om balance og hierarki i borgersammensætningen i gruppen. Feltet med barrierefjernere adresserer på forskellig vis disse faktorer – især med vægt på betydningen af en reflekteret, gennemtænkt og lydhør tilgang fra pædagogernes side.

Som barrierer udpeger arbejdsgruppen også referencerammen for arbejdet i en hjemmevejledningsgruppe: Hvem skal sociale færdigheder konkret læres fra? Hvor kan der findes gode rollemodeller for en positiv

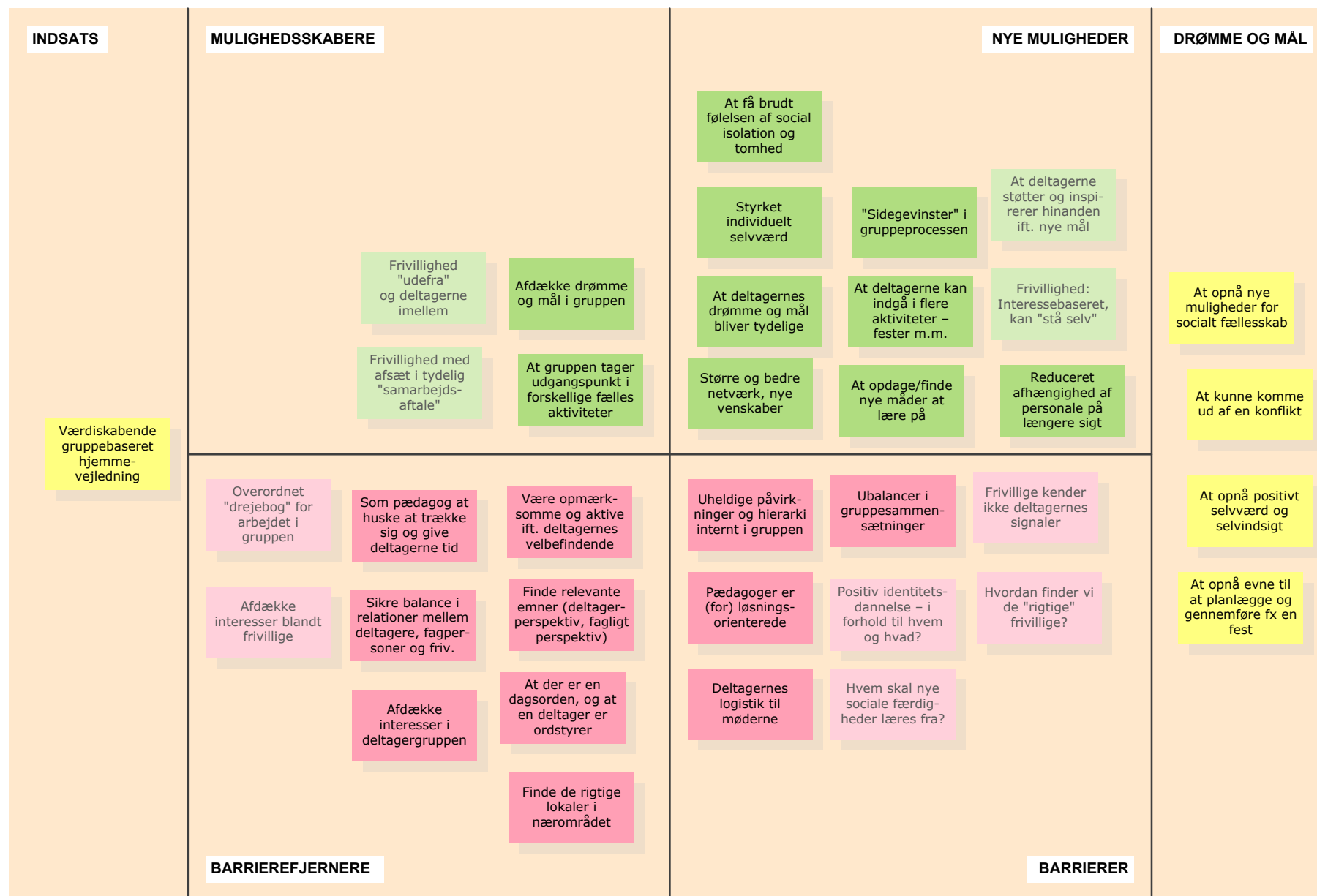
identitetsdannelse? Disse spørgsmål har arbejdsgruppen endnu ikke kunnet give klare svar på.

De grønne lapper henviser sluttelig til udpegede muligheder og "mulighedsskabere". Den måske mest centrale lap i "Nye muligheder"-feltet henviser til potentialet i at få brudt den følelse af social isolation og tomhed, som mange af de borgere, Team Ekstern samarbejder med, kan rammes af i dagligdagen. Relateret hertil henviser planchen også til faktorer som tydeliggørelse af den enkelte deltagers mål og drømme samt styrket individuelt selvværd. Som konkrete nye muligheder peger arbejdsgruppen også på udvidet socialt netværk og nye venner såvel som øget mestring i forhold til at indgå i sociale aktiviteter. I det hele taget ser arbejdsgruppen mange muligheder for uforudsete "sidegevinster" i gruppeprocessen.

Feltet "Mulighedsskabere" udpeger foreløbig vigtigheden af de faciliterende pædagogers arbejde med at tydeliggøre deltagernes mål og drømme samt en aktivitetsbaseret tilgang, som vigtige nøgler til at lykkes med gruppeprocessen.

Som det var tilfældet i barrierefelterne, er det især en mulig frivillighedsdel, som endnu ikke er blevet afprøvet i forbindelse med projektet.

Nyt værditilbud i Team Ekstern: Gruppebaseret hjemmevejledning



Afprøvning og læring

I dette afsnit opsummerer vi de foreløbige erfaringer med gruppebaseret hjemmevejledning i Team Ekstern fra forskellige synsvinkler.

Erfaringer fra afprøvningen: Arbejdsgruppen har afholdt gruppehjemmevejledning som planlagt én gang om ugen i løbet af afprøvningsperioden. Gruppen konkluderer, at det er bedst, hvis møderne fremover kan afholdes to forskellige steder i byen for at fordele transportbesværet mere retfærdigt. Arbejdsgruppen har erfaret, at 1½ time er en passende varighed for møderne, og at det fungerer bedst, hvis man først mødes efter spisetid, så de deltagere, der har et arbejde i dagtimerne, kan nå at "ryste" dette af sig. En anden erfaring er, at det er vigtigt, at mødelokalet (og pædagogerne) er helt klar, når deltagerne kommer – fx har det fungeret godt at have drikkevarer og lidt mundtgodt stillet frem på bordet. Ikke mindst fordi det giver ro og trykthed til møderne.

Det har i det hele taget positiv betydning, når de deltagende borgere oplever, at gruppens møder er vigtige og højt prioriterede fra Team Eksterns side. Arbejdsgruppen har således også erfaret, at det er værdifuldt for deltagerne, hvis pædagogerne forbereder mødet på forhånd og fx medbringer noget inspirerende visuelt materiale, deltagerne kan snakke ud fra og derefter få med hjem. På et møde havde facilitatorerne bl.a. medbragt print af "konflikttrappen".

Hvad angår gruppens sammensætning og dagsordenen for møderne, er erfaringen, at emner til gruppens dialog både kan komme fra deltagerne selv og fra pædagogerne – baseret på iagttagelser og dialog med deltagerne. I forbindelse med afprøvningen blev følgende emner taget op:

- Kærester og venner
- At miste et nært familiemedlem
- At komme ordentligt ud af konflikter
- Kommunikation mere generelt.

Der skal være opmærksomhed på et tilstrækkeligt interessesammenfald i gruppen – fx har det været udfordrende, at den borgergruppe, som har bidraget til afprøvningen, bestod af fem kvinder og en enkelt mand, hvor sidstnævnte i praksis følte sig lidt sat af i nogle af gruppens snakke. Arbejdsgruppens refleksion er, at det kan give mening med forskellige sammensætninger til forskellige emner.

Arbejdsgruppen er blevet bestyrket i, at der er en vigtig faglig opgave i at facilitere samvær og anerkendende dialog i gruppen. Det handler både om at imødegå de mulige negative effekter af det indbyrdes hierarki, der ofte allerede findes mellem deltagerne i en gruppe, men også om – som beskrevet ovenfor – at sætte en ligeværdig og rummelig, men også tydelig ramme for forløbet af gruppeprocessen, hvor alle kommer til orde.

En sidste erfaring er, at i hvert fald nogle af deltagerne efterspørger, at pædagogerne er med det meste af tiden, da de hjælper til med at sikre, at alle kan komme til orde og blive hørt på en god måde. Arbejdsgruppen har dog også med gode resultater afprøvet at trække sig i forbindelse med konkrete snakke undervejs i et møde. Gruppen har ligeledes med held afprøvet, at en borger har ordstyrerfunktionen undervejs i et møde.

Evaluerings: Arbejdsgruppen har løbende efterspurgt feedback fra deltagerne, og på dette grundlag justeret tilgangen på flere forskellige punkter. Derudover afsatte facilitatorerne det sidste møde i afprøvningsperioden til evaluerende interview med deltagerne hver for sig.

Målopfylde indtil videre: Det overordnede billede er, at alle deltagere, pædagoger såvel som borgere, oplever udfaldet af afprøvningen hidtil som yderst positivt og tilfredsstillende. Dette at mødes med andre ligeværdige borgere giver stor værdi for den enkelte, ligesom det giver en mulighed for at spejle sig i andre. Samtidig åbner det for at give og tage i gruppen. Mange af deltagerne har svært ved af egen drift at opsøge og deltage i sociale sammenhænge. Gruppehjemmevejledningen giver en værdifuld, mere overskuelig platform for dette.

I forbindelse med de afsluttende evalueringsinterview var bl.a. følgende udsagn om deltagelsen gennemgående i flere interview:

- "Spændende at være med"
- "Gode emner", vigtigt med stor indflydelse på udvælgelsen
- "Dejligt at lære andre at kende"
- Udtryk for velkommen nytænkning

Alle deltagerne gav udtryk for meget gerne at ville fortsætte i en gruppe også videre frem. Flere nævnte i den forbindelse en bekymring for, om afprøvningsprojektet måske bare fuser ud i en skrinlægning af ideerne uden videreførelse og forankring – det er tilsyneladende en oplevelse, flere har haft før.

Arbejdsgruppen har kunnet iagttage, at deltagerne som gruppe har oplevet stort ejerskab til processen – ikke mindst via den indledende fælles brainstorm med fokus på valg af fælles temaer – og at alle har bidraget aktivt og engageret i dialogen.

Fra medarbejderperspektivet er det desuden en vigtig erfaring, at den gruppebaserede hjemmevejledning af alle gruppens tre medlemmer opleves fagligt såvel som personligt inspirerende og energigivende. I forbindelse med den normale én-til-én-baserede hjemmevejledning kan man som pædagog have en betydelig afmagtsfølelse, når man fx besøger en borger, som fortæller om stor isolation, ensomhed og tomhed i dagligdagen. Man kan naturligvis sammen med borgeren afsøge handlemuligheder i forhold til at bryde denne onde cirkel. Erfaringen er dog, at vejen til at få noget værdifuldt til at ske i den enkeltes sociale liv er meget kortere i gruppeprocessen. Ikke mindst har det vist sig, at gruppensamværer giver de deltagende borgere mere optimisme og gåpåmod i forhold til selv at tage initiativer og komme ud i sociale sammenhænge.

Fra et medarbejdersynspunkt er den samlede konklusion på afprøvningsarbejdet, at de hypoteser, arbejdsgruppen opstillede på forhånd, generelt er blevet underbygget af erfaringerne, og at der derfor

er basis for at arbejde videre med det gruppebaserede hjemmevejledningskoncept.

PROJEKTERFARINGER – STØTTECENTER SOLGLIMT

Dette afsnit om erfaringerne fra afprøvningen i Støttecenter Solglimt er disponeret på helt samme måde som det tilsvarende afsnit om forløbet i Team Ekstern.

Borgerperspektivet

Som i Team Ekstern blev borgerperspektivet inddraget via to indledende gruppeinterview med 3-5 udvalgte borgere i hver gruppe. I forbindelse med den afsluttende evalueringsworkshop havde projektgruppens medlemmer fra Støttecenter Solglimt ganske vist den refleksion, at det gik lidt ud over udbyttet af især det første interview, at den primære interviewer var en velkendt medarbejder fra Solglimt. Det skabte en rollemæssig usikkerhed hos interviewdeltagerne. Med dette forbehold oplever arbejdsgruppen dog fortsat interviewene som en værdifuld kilde til viden om borgerperspektivet på nye veje i hjemmevejledningen.

"Mål og drømme"-felterne på de to plancher kredser især om to emner: Dette at opnå nye sociale og menneskelige kompetencer og ønsket om at kunne planlægge og deltage i nye aktiviteter. Blandt de fremhævede *sociale kompetencer* er: At kunne hjælpe hinanden med fx praktiske ting; at lære at håndtere konflikter og i det hele taget fungere i grupper; og at lære at møde andre med respekt og med en positiv holdning. Som det var tilfældet i Team Ekstern-interviewene mundedes dette også ud i et udtrykt ønske om, hvis muligt, at blive mere uafhængig af hjemmevejlederen i forhold til nogle af de vigtige ting i livet. Hvad angår ønsket om adgang til *nye aktiviteter* peger interviewpersonerne på alt fra små ting som biografture og cykelture over udflugter med overnatning til fx udlandsrejser.

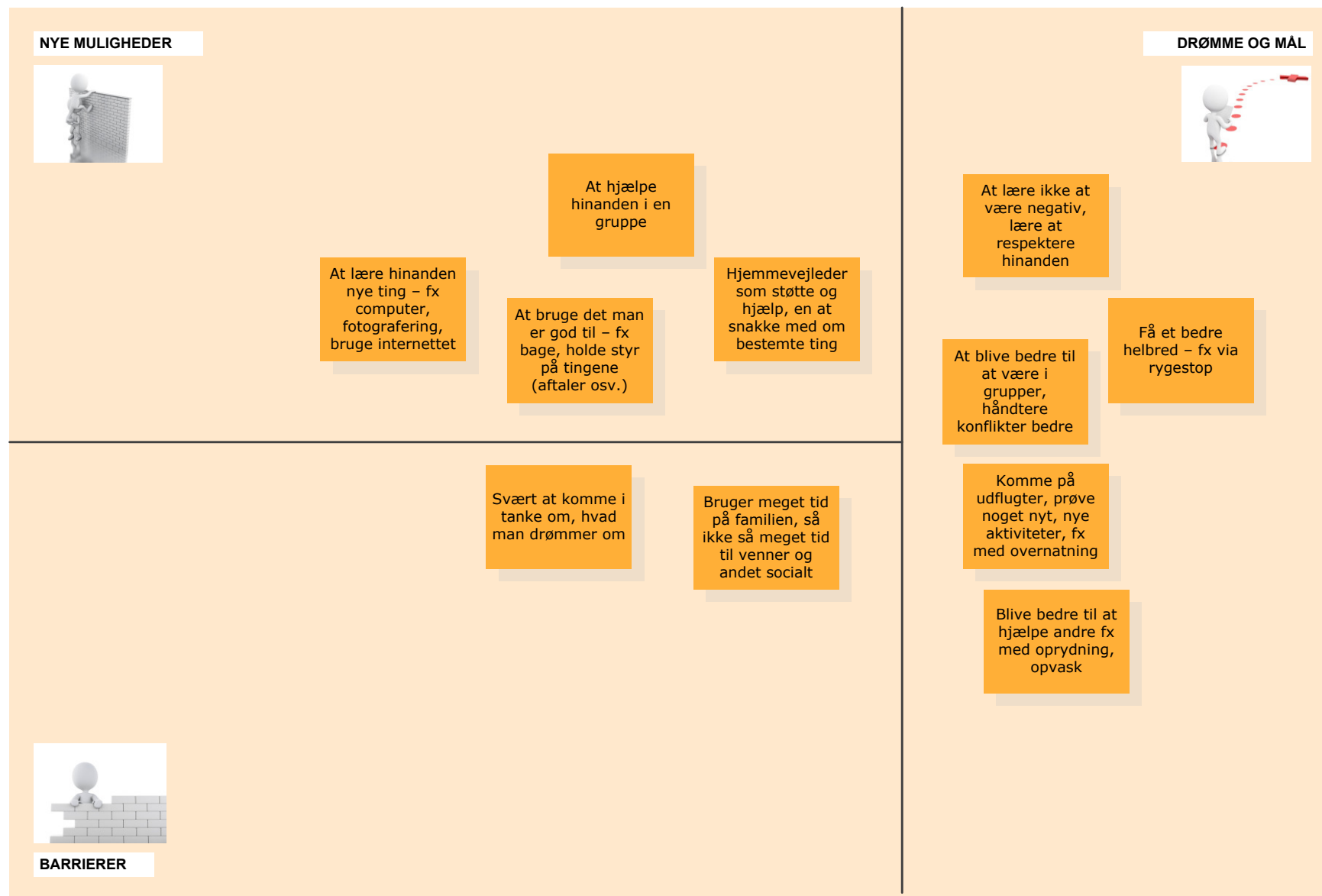
Som en tilføjelse til ovenstående skal det dog nævnes, at der også kom et par lapper på plancherne, som relaterede til konkrete "projekter": At forbedre sit helbred via fx rygestop og at have/få et godt arbejde, som passer til ens forudsætninger og ønsker.

Slutteligt kom der en enkelt lap på, som henviser til værdien i at have en at holde af og om i det daglige – fx med henvisning til en hund.

Helt naturligt i lyset af det ovenstående rummer plancherne "Nye muligheder"-felter en række henvisninger til værdien i at hjælpe hinanden på tværs af deltagerne i en gruppe; til værdien i at hver enkelt byder ind med det, man nu kan. Deltagerne peger på en række eksempler: At bruge computer til fx netbank, at bage, at bringe orden i ting osv. Mere bredt er der også lapper på begge plancher, som går på værdien i at deltage i et socialt fællesskab med samvær, fælles aktiviteter og gensidig støtte. Begge plancher afspejler dog også, at deltagerne er bevidste om den mulighedsskabende værdi, der ligger i at kunne trække på assistance og støtte fra en hjemmevejleder i konkrete sammenhænge – og i at have adgang til at deltage i aktiviteterne i Støttecenter Solglimt.

Der er, som det er fremgået, ganske stor lighed mellem indholdet i både "Mål og drømme" og "Nye muligheder" på plancherne fra Team Ekstern henholdsvis Støttecenter Solglimt. Indholdet i "Barrierer"-felterne på Solglimt-plancherne adskiller sig derimod ved i højere grad at tematisere nogle forbehold, deltagerne kan have i forhold til at indgå i en forpligtende gruppesammenhæng, herunder især manglende tid i dagligdagen. Der nævnes dog også forskellige mere praktiske barrierer som begrænsninger i adgangen til at holde husdyr i boligen såvel som de mere besværlige aspekter ved at have en kæreste, et arbejde osv. Sluttelig var den første gruppe også inde på, at det i praksis kan være svært at komme i tanke om og give udtryk for sine mål og drømme.

Nedenfor gengiver vi de to interviewplancher fra interviewene med borgere fra Støttecenter Solglimt.



NYE MULIGHEDER



Få hjælp til at lære forskelligt – fx computer, nem-id, netbank osv.

Hvis Solglimt var åbent hver dag, hvis der var flere aktiviteter

Godt socialt samvær, snakke, fællesspisning, Wii osv.

At have en hjemmvejleder, så længe man har noget, man har brug for at lære

Finde måder at skaffe penge på til at betale for personalet på rejser

En kæreste kan være besværlig og "dyr i drift"

Man kan ikke altid have store kæledyr, hvor man bor

Det kan være kedeligt at være alene og bo for sig selv

Arbejde kan også være træls – fx at skulle komme på bestemte tidspunkter

I perioder kan man have travlt og ikke have tid til fx Solglimt (arbejde, sport)



BARRIERER

DRØMME OG MÅL



At have et godt arbejde, som passer til en

At rejse med Solglimt, fællesrejser med oplevelser, aktiviteter

Det at komme ud og opleve noget spændende

At klare sig uden en hjemmvejleder, fordi man selv kan de vigtige ting

At have en at holde om; at være sammen med – det kan fx også være en hund

At have gode aktiviteter: Bio-graf, cykelture, skydning (træne, konkurrencer)

Et nyt værditilbud i Støttecenter Solglimt

Nedenfor gengives det bud på en beskrivelse af gruppebaseret hjemmevejledning, som de tre projektgruppemedlemmer fra Støttecenter Solglimt har udviklet. Igen er der tale om den reviderede version fra projektgruppens evalueringsworkshop.

De gule "lapper" i "Drømme og mål"-feltet til højre viser de tre aspekter, som arbejdsgruppen har valgt at sætte særligt fokus på: Sociale færdigheder, personlig og identitetsmæssig udvikling samt konkrete færdigheder i forhold til at planlægge og gennemføre bestemte aktiviteter.

De identificerede barrierer – og svarene på samme – er vist med de lyserøde lapper. Barriererne fordeler sig på tre kategorier. For det første vedrører nogle lapper de rammer, som opstilles for gruppeprocessen: Er der afsat tid nok? Skaber faciliteringen den nødvendige forudsigelighed og tryk for deltagerne? Og kan facilitatorerne styre uden om et ubevidst "ansvarstyper"? For det andet er der en række henvisninger til de kompetencemæssige og andre udfordringer hos borgerne, der kan komme til syne undervejs. Det kan være kommunikative barrierer; manglende social erfaring og rummelighed; og udfordringer knyttet til de enkelte borgers hverdagsmestring i udfoldelsen af de ideer, gruppen arbejder med. Endelig er der et par lapper, som fokuserer på den "bagage", deltagerne måske kan medbringe ind i gruppen – det være sig i form af låste negative narrativer (egnes og andres) og i form af uløste indbyrdes konflikter borgerne imellem.

Som barrierefjernere udpeger arbejdsgruppen en stribe faglige tiltag med reference til ovenstående, herunder bl.a. tegnsprog tilpasset deltagerens kognitive niveau; tilstrækkelig afsat tid og klar struktur; indbygning af konkrete træningsformer i gruppens arbejde; samt brug af visualisering. Derudover er et centralt element en målrettet indsats med fokus på at løsne op for negative narrativer hos deltagerne og i gruppen.

Som på Team Ekstern-planchen er der en håndfuld douchede lapper, som henviser til elementer, gruppen endnu ikke har kunnet afprøve i praksis.

Inddragelse af frivillighed er et barrierefjernende element, der går igen. Derudover er det værd at fremhæve, at gruppen ser en mulig barriere i utilstrækkelig sammenhæng mellem en bestilling fra myndighedsafdelingen og borgerens faktiske oplevede behov (jf. borgerens mål og drømme). Der tænkes her i første række på borgere, som visiteres til Støttecenter Solglimt fra andre kommuner, hvor handleplaner m.m. ikke i samme grad, som det er tilfældet i Fredericia Kommune, tager afsæt i borgerens individuelle forhold og livsmål. Som en mulig barrierefjerner peger arbejdsgruppen i den forbindelse på aktiv understøttelse af borgerens dialog med myndighedsafdelingen.

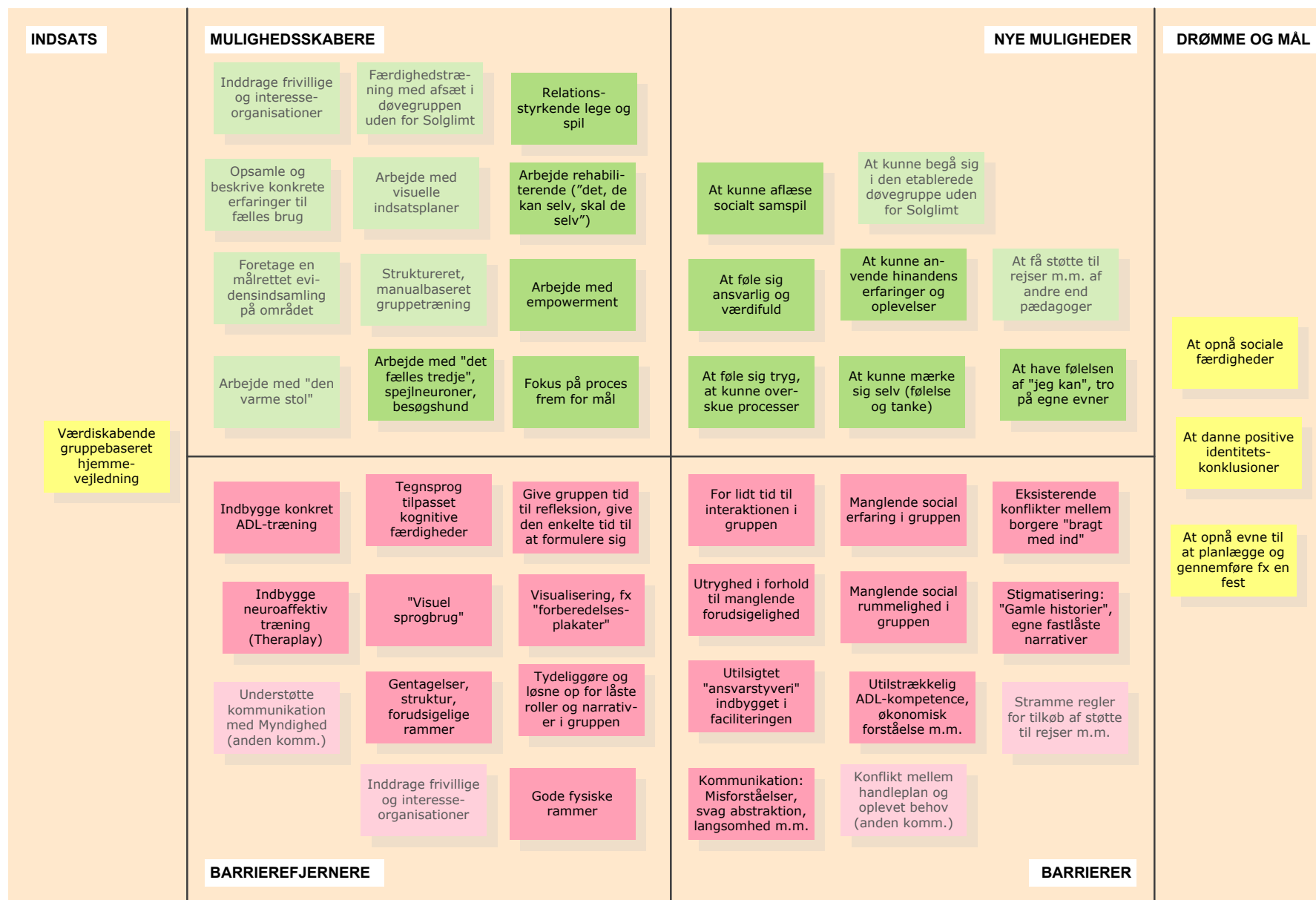
Nye muligheder og "mulighedsskabere" er vist med grønne lapper. En række af mulighedselementerne handler om deltagerens emotionelle tilstand, selvbillede og selvværd – følelsen af tryk, ansvarlighed, værdifuldhed, overblik og kontakt med egne følelser. Der er dog også flere lapper på planchen, der fokuserer på styrket social mestring som en åbning for nye muligheder. Herunder evnen til at aflæse andres signaler og til at bearbejde og omsætte andres erfaringer i eget liv. Dertil kommer en lap, som kan siges at rumme en kobling mellem de to ovennævnte kategorier: Følelsen af mestring; af tro på egne evner.

Feltet "Mulighedsskabere" rummer på den ene side henvisninger til den grundlæggende faglighed, der kan bringes ind i faciliteringen af gruppeprocessen – et tydeligt rehabiliterende sigte, empowerment-orientering samt afsæt i proces frem for i umiddelbare, håndfaste mål. På den anden side fremhæver gruppen også konkrete værktøjer og tilgange – fx relationsstærkende lege og spil og mere generelt arbejdet med det "fælles tredje" i gruppeforløbet.

Arbejdsgruppen har også sat en række lapper på denne del af planchen, som endnu ikke har kunnet afprøves i praksis. Vigtig at nævne er især den mulighedsskaber, der kan ligge i via færdighedstræning at styrke deltagerens evne til at begå sig i den etablerede døvegruppe uden for Støttecenter Solglimts regi. Desuden henviser en håndfuld lapper til forskellige tiltag, der kan styrke fundamentet for faciliteringen: Indsamling af forskningsviden, faglig viden m.m.; løbende kollegial

erfaringsopsamling og vidensdeling i forhold til gruppefaciliteringen; og evt. udvikling af en egentlig manual for gruppetræningsselementet. En sidste mulighedsskaber i denne kategori, som skal nævnes, er det mulighedsskabende potentiale i at udvikle visuelle indsatsplaner i Voksenservice (dvs. handleplaner efter § 141 i serviceloven).

Nyt værditilbud i Støttecenter Solglimt: Gruppebaseret hjemmevejledning



Afprøvning og læring

Nedenfor præsenterer vi nu de foreløbige erfaringer med gruppebaseret hjemmevejledning i Støttecenter Solglimt.

Erfaringer fra afprøvningen: Også i Solglimt har arbejdsgruppen afholdt gruppehjemmevejledning én gang om ugen i løbet af afprøvningsperioden. Deltagerne var med en enkelt undtagelse de fem mandlige borgere fra det andet borgerinterview. Fra starten afsatte arbejdsgruppen én time til møderne, men det har også i dette afprøvningsforløb vist sig, at halvanden time er den rigtige tidsramme. På de første møder fortsatte snakken simpelthen blandt deltagerne, også efter at arbejdsgruppen begyndte at bryde op. Alle gruppens deltagere har ikke været med hver gang, men der mødte mindst to op til alle møder. Møderne har været afholdt i Støttecenter Solglimts "konferencelokale", som trods tilnavnet er indrettet som en lille lejlighed med køkken, stue osv. Det har været en velfungerende ramme om møderne.

Det første møde blev især anvendt til relationsdannelse. Erfaringen er, at etableringen af et trygt og tillidsfuldt forhold mellem alle deltagere er af stor betydning for en vellykket gruppeproces. Gruppen gik dog også fra starten i gang med at drøfte det videre forløb med afsæt en overordnet plan om at danne en "herregruppe" i Støttecenter Solglimt.

Den centrale aktivitet i det videre forløb blev planlægning og forberedelse af herregruppens fælles tur ud at spise og bowle. Arbejdsgruppen bragte en stor flipover-tegning ind som redskab, hvor der var gjort plads til at beskrive handlinger og faldgruber i en planlægningsproces ned på post-its (se nedenfor). Tegningen fungerede til deltagernes store tilfredshed, de døbte den "en forberedelsesproces".

Arbejdsgruppen oplever, at det kan være udfordrende at arbejde på to planer – dvs. *både* på det umiddelbare plan, hvor dialogen med borgerne handler om, hvad der skal ske i en herregruppe, hvis den skal være interessant at deltage i, *og* på det faglige og pædagogiske metaplan, hvor herregruppens samvær og dialog ses som et fagligt middel til at opbygge

mestring, færdigheder og et mere positivt selvbillede. Man skal som facilitator løbende kunne bevæge sig mellem disse niveauer med respekt for, hvad der er brug for på dem hver især – også i arbejdet med at udvikle og beskrive indsatsen. Arbejdsgruppens konklusion er, at der kan være behov for målrettet kompetenceudvikling med denne opgave for øje, hvis potentialet i gruppebaseret hjemmevejledning skal indfris fuldt ud.²



² Gruppen henviser her til bogen "Procesfacilitering i praksis" (Jensen m.fl., Samfundslitteratur, 2017) som et muligt afsæt.

Arbejdsgruppens medlemmer har med held vekslet mellem at være synlige og forholdsvis styrende som facilitatorer – og så træde til side og lade deltagerne styre ordet selv. Desuden har arbejdsgruppen haft en indbyrdes rollefordeling, hvor ét medlem er gruppeleder, ét medlem observerer og tager notater, og ét medlem bidrager med ideer og spørgsmål.

Evaluerings: Også i dette forløb har der været tale om løbende indsamling af feedback og justeringer på dette grundlag. Ligeledes valgte arbejdsgruppen at bruge det sidste gruppemøde i afprøvningsperioden på at evaluere processen med borgerne. Som supplement til dette har arbejdsgruppen lavet små interview med de fire hjemmevejlederkolleger, som til daglig fungerer som hjemmevejledere for de enkelte borgere i gruppen.

Målopfylde indtil videre: Også i denne sammenhæng er den overordnede konklusion fra både deltagerne og fra arbejdsgruppens medlemmer, at forløbet har været vellykket. I forbindelse med evalueringen gav borgerne udtryk for, at deltagelsen har været både værdifuld og meningsfuld. I praksis har alle deltagerne bidraget aktivt, og samtidig ønsker alle gruppens medlemmer at fortsætte med at mødes, hvis det er muligt. Som det var tilfældet i den anden gruppe, er flere deltagere bekymrede for, om der blot har været tale om en forbigående projektaktivitet.

Arbejdsgruppens indledende hypoteser – at gruppeprocessen kan skabe relationer, skabe større indbyrdes rummelighed og respekt, samt understøtte erfaringsdeling og bedre blik for egne og hinandens styrker – er alle blevet underbygget i vekslende grad, vurderer gruppen.

Hjemmevejlederne i og uden for arbejdsgruppen oplever generelt, at gruppeprocessen gør det lettere at arbejde videre med den enkelte borgers indsatsplan. Det skyldes på den ene side det forhold, at deltagelsen i gruppen kan løse op for den fastlåste ensomheds- og tomhedsfølelse, som mange af borgerne med tilknytning til Støttecenter Solglimt kan have, men på den anden side også, at arbejdet i gruppen

som håbet sætter gang i en mere positiv identitetsdannelse hos den enkelte.

Billedet af den gruppebaserede indsats' virkninger omfatter også et uforudset element, fremgik det af evalueringsworkshoppen: Arbejdsgruppen kan konstatere, at flere af borgerne fra afprøvningsgruppen er begyndt at bruge Støttecenter Solglimt, og de konkrete tilbud dér, mere end det tidligere var tilfældet. Som et eksempel nævnes tilbuddet om NADA-akupunktur.

Også i denne arbejdsgruppe var der enighed om, at den gruppebaserede tilgang til hjemmevejledning giver ny inspiration, ny energi og nye faglige muligheder i indsatsen for og med den enkelte borger. På dette punkt var evalueringen fra de to grupper stort set sammenfaldende.

TVÆRGÅENDE PROCESERFARINGER

Denne opsamling på erfaringerne med selve processen fokuserer på den indledende interviewdel samt på de forskellige anvendte procesredskaber.

Borgerinterview: Projektgruppens medlemmer ser positivt på gruppeinterview med udvalgte borgere som en vej til at arbejde med afsæt i et tydeligt borgerperspektiv. Tilbageskuende peger gruppen dog på tre justeringer i tilgangen til mulig gavn for udbyttet. For det første kan der med fordel gøres mere ud af den visuelle indgang til interviewenes temaer. Som vist i gengivelserne af interviewplancherne på side 4-5 og 11-12 var der sat tegninger på de tre planchefelter med sigte på at levendegøre begreberne "Drømme og mål", "Muligheder" og "Barrierer". Tegningerne blev dog i praksis ikke inddraget aktivt i forbindelse med interviewene. For det andet viste erfaringen, at det umiddelbart kan være svært at svare på et direkte spørgsmål om egne "drømme og mål". I stedet kan det virke åbnende at starte mere konkret og jordnært: "Hvad er en god dag for jer?" eller "hvad kan give jer god energi?". Sluttelig peger erfaringerne på, at det er en fordel, hvis interview gennemføres af en udefrakommende person, som ikke til daglig har en professionel rolle i forhold til de deltagende borgere. Det handler

om at undgå rolleforvirring og, ikke mindst, om at undgå, at interviewpersonerne får bekymringer om, hvorvidt deres svar fx kan få betydning for deres hjemmevejledning fremover.

Procesredskaber: Undervejs i afprøvningsprojektet har projektgruppen arbejdet med tre forskellige procesredskaber: Værditilbudslærredet – som blev beskrevet nærmere i indledningen – samt testkortet og læringskortet, som gengives nedenfor i forenklet og komprimeret form.³

Testkort

TRIN 1 - HYPOTESE: **Vi tror, at...**

TRIN 2 - TEST: **For at afprøve dette vil vi...**

TRIN 3 - MÅLING: **Vi dokumenterer afprøvningen ved at...**

TRIN 4 - KRITERIER: **Vores vurderingskriterier er...**

Læringskort

TRIN 1 - HYPOTESE: **Vi troede, at...**

TRIN 2 - OBSERVATION: **Vi observerede, at...**

TRIN 3 - LÆRING OG INDSIGTER: **Af dette lærte vi, at...**

TRIN 4 - KRITERIER: **Derfor vil vi nu...**

I forbindelse med den afsluttende evalueringsworkshop drøftede projektgruppen erfaringerne med at bruge redskaberne. Vurderingerne var forholdsvis sammenfaldende på tværs af de to arbejdsgrupper, og kan opsummeres i to konklusioner.

For det første var oplevelsen, at der er en forholdsvis stejl læringskurve forbundet med at bruge værditilbudslærredet. Det har generelt taget noget tid for projektgruppens medlemmer at få at få greb om logikken og arbejdsformen – herunder den form for skriftliggørelse af faglige arbejdsformer og -antagelser, som redskabet lægger op til. Omvendt er der også enighed om, at tilgangen faktisk har et godt potentiale i forhold til at systematisere og skærpe netop fagligt innovationsarbejde – og i forhold til at se på egen praksis på en nyttig, ny måde. Der var desuden enighed om, at oplevelsen af at bruge lærredet formentlig vil være betydeligt mere ligetil, næste gang man anvender redskabet.

For det andet var vurderingen af test- og læringskortene forholdsvis entydig: Begge arbejdsgrupper oplever, at der er tale om intuitive og brugervenlige redskaber, som på en god måde matcher behovet for struktur og dokumentation i et prototypeprojekt som dette. De kan ikke træde i stedet for en egentlig indsatsevaluering, men er velfungerende i en projektfase, hvor det er løbende afprøvning, læring og tilpasning af en tidlig indsatsprototype, der er i fokus.

MULIGE NÆSTE SKRIDT

På den sidste workshop drøftede projektgruppen afslutningsvist, hvilke anbefalinger til mulige næste skridt gruppen kan give videre til projektets styregruppe. Der var bred enighed om, at afprøvningsforløb og -erfaringer i høj grad har underbygget, at gruppebaseret hjemmevejledning har et stort potentiale som supplement til én-til-én-indsatsen. Samtidig er der også en bevidsthed om, at der indtil videre kun er foretaget en afgrænset afprøvning med deltagelse af nogle få fagpersoner og nogle få borgere med forholdsvis gode kognitive, kommunikative og øvrige forudsætninger.

³ Test- og læringskortene er udviklet af Alex Osterwalder m.fl. Se Osterwalder m.fl. (2015): "Value Proposition Canvas", Aalborg: 4Mativ, bl.a. s. 196-207.

Anbefalingen fra begge arbejdsgrupper er således, at det bør overvejes at udbrede arbejdet med en gruppebaseret indsats til flere hjemmevejledere og flere borgere med tilknytning til henholdsvis Team Ekstern og Støttecenter Solglimt. Samtidig er der også elementer på begge værditilbudslærreder, som kan udvikles yderligere, og perspektivrige elementer på begge, som endnu ikke har været afprøvet i praksis. Der er således stadig brug for udviklings- og afprøvningsarbejde, før indsatsen kan siges at have fundet en mere færdig form.

SAMMENFATNING

To arbejdspladser i Fredericia Kommunes Center for Aktivt Liv og Læring (CALL) har netop afsluttet et udviklings- og afprøvningsprojekt. Projektet er gennemført i perioden fra december 2017 til april 2018 med fokus på nytænkning af hjemmevejledningstilbuddet til døve henholdsvis udviklingshæmmede borgere i kommunen. Det er sket i form af en afprøvning af en gruppebaseret tilgang som alternativ til konventionel én-til-én-bøstøtte i borgerens hjem. Målet er at undersøge, om der ad denne vej kan skabes mere borgerværdi i hjemmevejledningen.

Første skridt i projektet bestod af en række borgergruppeinterview med fokus på at afdække borgerperspektivet på en hjemmevejledning, som tager afsæt i den enkeltes drømme og mål. Med anvendelse af forskellige udviklingsredskaber har to arbejdsgrupper på dette grundlag udviklet prototyper til en gruppebaseret hjemmevejledningsindsats for de to borgergrupper. Arbejdsgrupperne har efterfølgende over en periode på 7-8 uger afprøvet de to prototypeindsatser med henblik på at gøre foreløbige erfaringer. Projektet er afsluttet med forskellige evaluerings- og læringsaktiviteter.

Borgerperspektivet – De indledende borgerinterview tydeliggjorde, at begge borgergrupper især er optaget af at opnå nye sociale og menneskelige kompetencer og relationer samt at kunne arbejde med at planlægge og gennemføre konkrete aktiviteter og "projekter" sammen med andre – fx fester, udflugter eller rejser, at få et arbejde eller et kørekort. Samtidig er det en fællesnævner, at de deltagende borgere ser

et perspektiv i at modtage hjælp og støtte fra ligestillede – og selv at yde den, hvor det er muligt. Den ene borgergruppe pegede ganske vist også på nogle forbehold over for tanken om at deltage i en gruppe – fx manglende tid – men samlet set gav interviewene støtte til ideen om at afprøve en gruppebaseret hjemmevejledning samt konkrete forslag til, hvordan det kan gøres.

Prototyper på ny indsats – De to arbejdsgruppers forberedende udviklingsproces mandede ud i udpegning af en række mulige barrierer for, at de deltagende borgeres drømme og mål kan komme til udfoldelse, men også i en række konkrete bud på, hvordan gruppebaseret hjemmevejledning kan håndtere barriererne. Begge arbejdsgrupper beskrev således, hvordan faciliteringen af grupperne bedst kan tilrettelægges, og hvilke faglige metoder og virkemidler der kan inddrages. Ligeledes identificerede arbejdsgrupperne et antal forhold, som kan åbne nye muligheder for den enkelte borger i bestræbelserne på at realisere sine mål og drømme – og, ikke mindst, konkrete bud på, hvordan den gruppebaserede hjemmevejledning kan virke mulighedsskabende i dette lys. De to prototypeindsatser er beskrevet uddybende ovenfor.

Afprøvning – Afprøvningsforløbet udspillede sig i alt væsentligt som planlagt i perioden primo februar til primo april 2018. Grupperne bestod begge af 5-6 borgere og tre medarbejdere, og mødtes en gang om ugen i 1-1½ time i afprøvningsperioden. I gruppen med udviklingshæmmede borgere valgte man primært at arbejde med sociale relationer og kommunikation. Gruppen med døve borgere satte "etablering af en herregruppe" som overskrift, og deltagerne var især optaget af at planlægge og gennemføre en fælles udflugt til bowling og spisning.

Evaluering og læring – Den erfaringsopsamling, refleksion og evaluering, som begge arbejdsgrupper foretog både undervejs og i slutningen af afprøvningsperioden – bl.a. på basis af interview med de deltagende borgere – affødte ganske enslydende konklusioner.

For det første erfarede begge arbejdsgrupper, at det langt hen ad vejen var muligt at realisere de respektive prototyper på gruppebaseret hjemmevejledning som planlagt. Der skete undervejs enkelte justeringer i lyset af erfaringerne, men de berørte ikke kernen i indsatsen. Møderne havde opbakning og deltagelse fra de to borgergrupper hele vejen igennem afprøvningsperioden.

For det andet viser evalueringerne fra de deltagende borgere og medarbejdere, at gruppeprocessen generelt har givet et stort udbytte. Dette at kunne mødes med ligestillede og ligeværdige – og at kunne give og tage i dette samvær – blev således fremhævet fra et borgerperspektiv. Deltagelsen i gruppen giver kortere vej til værdifuldt socialt samvær og nye sociale relationer. Samtidig oplevede borgerne at have haft indflydelse på processen, at blive hørt og inddraget. Alle borgerdeltagerne gav udtryk for, at de meget gerne vil fortsætte i en gruppesammenhæng – og flere henviste således til en frygt for, at tidligere negative oplevelser med forbigående projekttiltag vil gentage sig.

Fra et medarbejderperspektiv er den overordnede evaluering, at de hypoteser, som arbejdsgrupperne opstillede indledningsvist, i vidt omfang er blevet bestyrket. Gruppeprocessen kan faktisk løse op for den følelse af tomhed, ensomhed og isolation, som mange borgere bærer på, og vejen til fremskridt på vigtige områder bliver derfor kortere for den enkelte borger. Samtidig fremhæver de seks medarbejdere fra de to arbejdsgrupper enstemmigt, at arbejdet i grupperne har været inspirerende og givende fra en faglig såvel som menneskelig synsvinkel. Den normale én-til-én-tilgang kan ind imellem efterlade den enkelte fagperson med en oplevelse af afmagt, fx i mødet med en ensom, socialt isoleret borger i en fastlåst situation. Gruppeprocessen tilbyder gode faglige muligheder for i fællesskab at overskride denne form for fastlåsthed. Projektgruppens konklusion er da også, at resultaterne af afprøvningen giver en solidt grundlag og belæg for at arbejde videre med tanken om gruppebaseret hjemmevejledning.

Som det konkrete næste skridt anbefaler projektgruppen, at CALL fortsætter udviklingsarbejdet via en fortsat afprøvning med deltagelse af en bredere borger- og medarbejdergruppe i centerets regi.