

Notat om: Status på "Sammen med borgeren" nov. 2018		
Sagsbehandler: Mette Kaltoft	Dato:	12-11-2018
	J. nr.:	00.15.00-P05-9-18

## Status på Sammen med Borgeren 2018

Social- og Sundhedsforvaltningen har siden sommeren 2017 arbejdet med tiltaget "Sammen med Borgeren". "Sammen med Borgeren" handler om at se og forstå kommunen gennem borgernes oplevelser og få øje på nye løsninger, der kan være med til at forbedre indsatserne på forvaltningens områder.

"Sammen med Borgeren" er en udmøntning af visionen i "Sammen om Rødovre" om blandt andet at inddrage borgerne i forhold til det konkrete arbejde, der udføres i forvaltningen.

I "Sammen med Borgeren" er det første skridt altid at få borgerens synsvinkel og oplevelse på en given situation. Det kan eksempelvis ske gennem interviews, observationer og borgerrejser. Med udgangspunkt i den viden inviteres borgere, medarbejdere og andre relevante aktører (også udenfor kommunen) ind til workshops, hvor de sammen udarbejder meningsfulde løsninger, som derefter testes med henblik på at implementere dem i praksis.

Indtil nu har 130 borgere og en større antal medarbejdere fra kommunen deltaget i dette arbejde. De har deltaget på tværs af de seks livssituationer, som i første rul var:

- Jeg bor på et botilbud. Mit liv er...
- Vi er en familie med et barn med særlige behov, som er på vej til at blive voksen
- Jeg er lige udskrevet fra hospital men er ikke rask
- Jeg er syg og afhængig af sygedagpenge

Ud af de fire livssituationer er indtil nu udsprunget i alt ni løsninger. Eksempler på disse løsninger er:

- Øget samarbejde i forhold til at arrangere diverse arrangementer på tværs af institutioner placeret i og omkring Broparken.
- En oversigt over sygedagpengeforløbet, som hjælper borgeren til at få overblik over hvad, der skal ske hvornår i forløbet.
- Forældrenetværk for forældre med særlige behov.

Andet rul af "Sammen med borgeren" startede i foråret 2018 og omhandler livssituationerne:

- "Vi er en familie, hvor far eller mor har fået en kræftdiagnose" og
- "Jeg bor på plejehjem, mit liv er..."

Der er over sommeren 2018 arbejdet med at udvikle løsninger i forhold til de to livssituationer. Løsningerne fra andet rul er ved at blive yderligere beskrevet/kvalificeret, hvorefter det bliver besluttet, om de skal testes og eventuelt implementeres.

I arbejdet med de første fire livssituationer var der også en opmærksomhed på, hvorvidt der var noget, som gik på tværs af livssituationer - nogle elementer, som borgerne gjorde opmærksom på var vigtigt for dem ligegyldigt hvilken livssituation, som de var i. Her tegnede sig et mønster af tre ledetråde:

- Mød mig

Borgerne ønsker at blive mødt af kommunens medarbejdere som det hele menneske, de er med en anerkendelse af, at de kan og er mere end at være eksempelvis sygedagpengemodtager eller forældre med et barn med særlige behov

- Hjælp mig med at finde vej

Borgerne ønsker, at kommunens medarbejdere er klar til at vise vej – både i forhold til de muligheder som borgeren har, og hvor hun kan søge hjælp eller assistance

- Husk min verden skal med

Borgerne ønsker, at kommunens medarbejdere er opmærksomme på borgeren netværk – hvad enten det er familie, venner eller frivillige organisationer i forhold til at spille en rolle i at hjælpe borgeren videre.

De tre ledetråde har efterfølgende dannet en del af fundamentet for et kulturspor i Sammen med Borgeren.

I kultursporet skal vi først og fremmest have ledetrådene ud og leve i organisationen som en del af det værdigrundlag, som vi møder borgerne udefra. Det gøres blandt andet gennem besøg hos Social- og Sundhedsforvaltningens enheder for at hjælpe dem i gang at arbejde med ledetrådene i deres konkrete opgaver. I den forbindelse er der blevet tilbudt konsulentbistand, hvor enhederne også får mulighed for at afprøve forskellige metoder fra "Sammen med Borgeren".

## Kommende aktiviteter i "Sammen med borgeren"

Det forventes, at arbejdet med to nye livssituationer igangsættes januar 2019 i forbindelse med etablering af et ungecenter og en indsats på alkoholområdet. Samtidig fortsætter arbejdet med kultursporet.

Erfaringerne fra "Sammen med borgeren" viser, at der er behov for at give de udsatte unge et talerør i arbejdet med livssituationerne. Derfor vil der fremadrettet blive arbejdet med at lave et formaliseret samarbejde med unge udsatte borgere i form af et ungepanel.

Tanken er, at de unge skal være med til at tematisere de udfordringer, unge møder og være med til at give et ude fra og ind perspektiv i forhold til udviklingen af nye tiltag. Det vil allerede være relevant i forhold til arbejdet med livssituationen i forbindelse med etablering af et ungecenter i 2019. Modellen for hvordan de unge udsatte inddrages skal udvikles i samarbejde med de unge selv eventuelt i samarbejde med Rødovre Udsatteråd.

I forbindelse med etablering af kontaktcentret i kommunen igangsættes en sideløbende proces, som baseres på ledetrådene *Hjælp mig med at finde vej* og *Mød mig*. Indsatsen skal skabe den bedst mulige sammenhæng og tilgang både i kontaktcenteret og i sammenhængen mellem kontaktcenteret og resten af organisationen.

Derudover har Social- og Sundhedsforvaltningen valgt at indgå i et forskningsprojekt ledet af konsulentfirmaet "Joint Action" i samarbejde med Kronprins Frederiks Center for Offentlig ledelse på Aarhus Universitet. Formålet er at undersøge, hvordan en forstærket indsats på tværs af søjler og enheder konkret påvirker kvaliteten og effektiviteten i opgaveløsningen. Herunder hvordan kvaliteten af det tværgående samarbejde med de involverede fagpersoner påvirker borgerne. De to ledetråde i kultursporet: "Mød mig" og "Hjælp mig med at finde vej" skal her være centrale.