



Socialstyrelsen

Informationsmøde om udbud af kompetenceudvikling i initiativet *Borgeren i Centrum*

31. januar 2023

Viden til gavn

Program

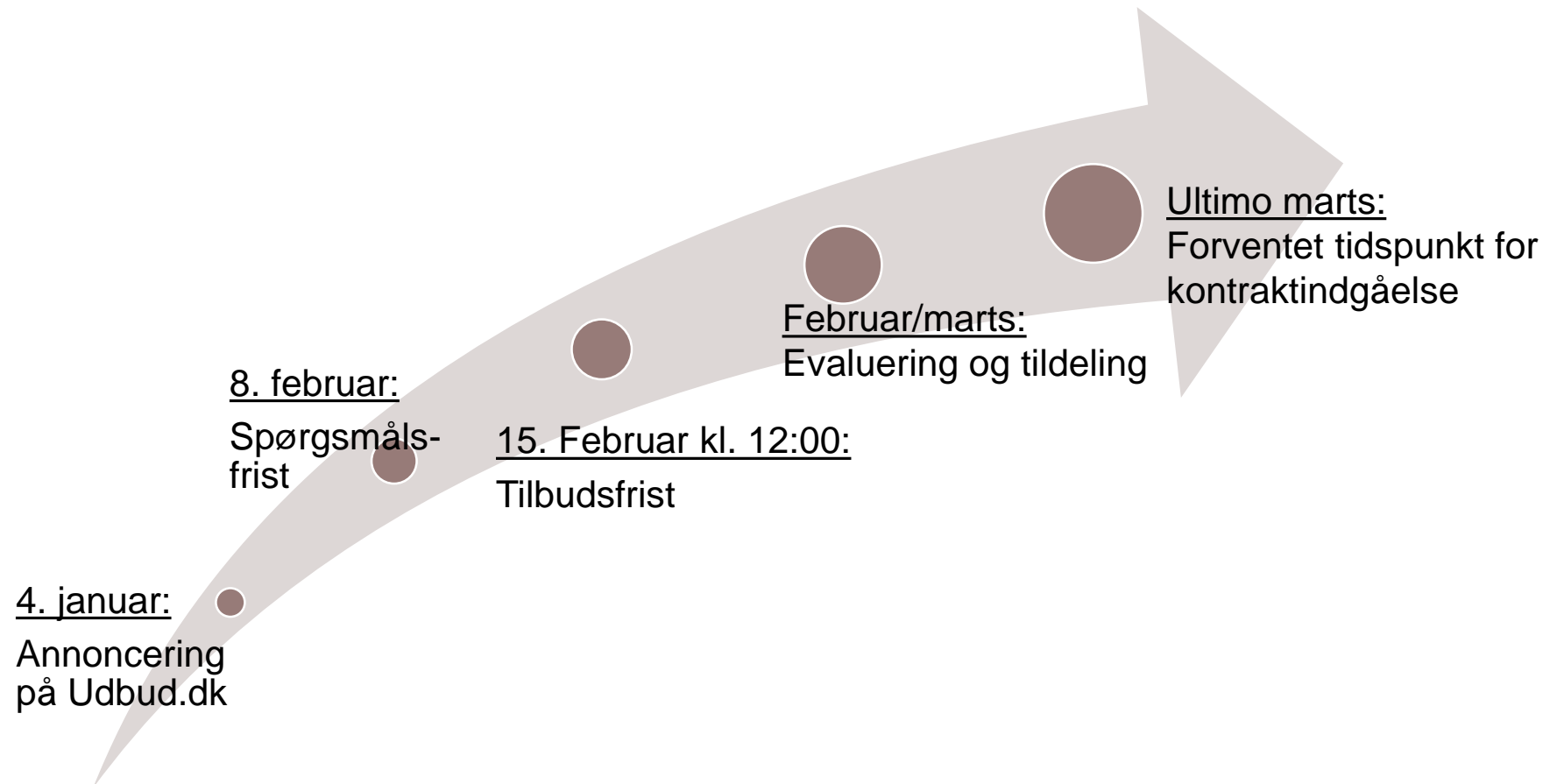
- **Velkomst**
v. projektleder, specialkonsulent Helle Wittrup-Jensen
- **Udbudsprocessen**
v. chefkonsulent Betina Tångberg Jørgensen
- **Overordnet introduktion til *Borgeren i Centrum* og rammer for projektet**
v. projektleder, specialkonsulent Helle Wittrup-Jensen
- **Evaluering og proces for udvikling af modellen**
v. seniorforsker Leif Olsen, VIVE
- **Kompetenceleverandørens opgave**
v. projektleder, specialkonsulent Helle Wittrup-Jensen



Udbudsprocessen

v. chefkonsulent **Betina Tångberg Jørgensen**

Udbudsprocessen



Udbudsmaterialets indhold

- Annonceringsbekendtgørelse
- ESPD
- Udbudsbetingelser og opgavebeskrivelse
- Udkast til kontrakt
- Bilag 1: Databehandleraftale
- Bilag 2: Retningslinjer for datakvalitet
- Bilag 3: Tilgængelighed i digitale og webbårne leverancer
- Bilag 4: Model for styrket tillid, samarbejde og inddragelse (version 0)
- Bilag 5: Oplysningspligt til behandling af personoplysninger
- Bilag 6: Socialstyrelsens designguide



EU-SUPPLY

Kort om EU-Supply

Udbudsmaterialet er tilgængeligt i det digitale udbudssystem EU-Supply.

Al aktivitet vedrørende udbud (herunder spørgsmål og svar) sker via dette.

Man skal logge sig på som bruger for at kunne se materialet.

Brug for teknisk assistance?

Kontakt EU-Supply Support på telefon 70 20 80 14 eller e-mail dksupport@eu-supply.com

Gode råd

Læs alt materialet grundigt

Stil spørgsmål hvis noget er uklart

Hold dig opdateret på spørgsmål/svar

Afgiv tilbud inden tilbudsfristen



Overordnet introduktion til *Borgeren i Centrum* og rammer for projektet

v. projektleder Helle Wittrup-Jensen



Baggrund og formål

SSA-reserven 2022-25

Samlet initiativ, der skal styrke retssikkerheden og kvaliteten i sagsbehandlingen samt tilliden mellem borger og myndighed på handicapområdet.

Som del heraf indgår udviklingen af en model for tillid, samarbejde og inddragelse i sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet: *Borgeren i centrum*.

Formål: styrke tilliden mellem borger og forvaltning ved at videreudvikle gode måder at inddrage borgerne på og dermed understøtte det gode og tillidsfulde samarbejde med borgeren i sagsbehandlingen.

Vidensgrundlag

Udviklingen af modellen tager afsæt i eksisterende viden om tillid, samarbejde og inddragelse, bl.a.

- *Socialstyrelsens principper for recovery-orienteret rehabilitering*
- *Aarhus Kommunes projekt 'Tættere på familien' (børnehandicap)*
- *Socialstyrelsens projekt 'Sammen om familien'*
- *Det Centrale handicapråds gap-analyse 'Inddragelse og tillid i mødet mellem kommunerne og borgere med handicap'*
- *Interview og workshop om modellens prototype (VIVE)*

Mål for projektet

For projektet

En videreudviklet model, hvor omkostninger og resultater er evalueret, så modellen efterfølgende kan afprøves og udbredes til landets øvrige kommuner.

For modellen

På kort sigt

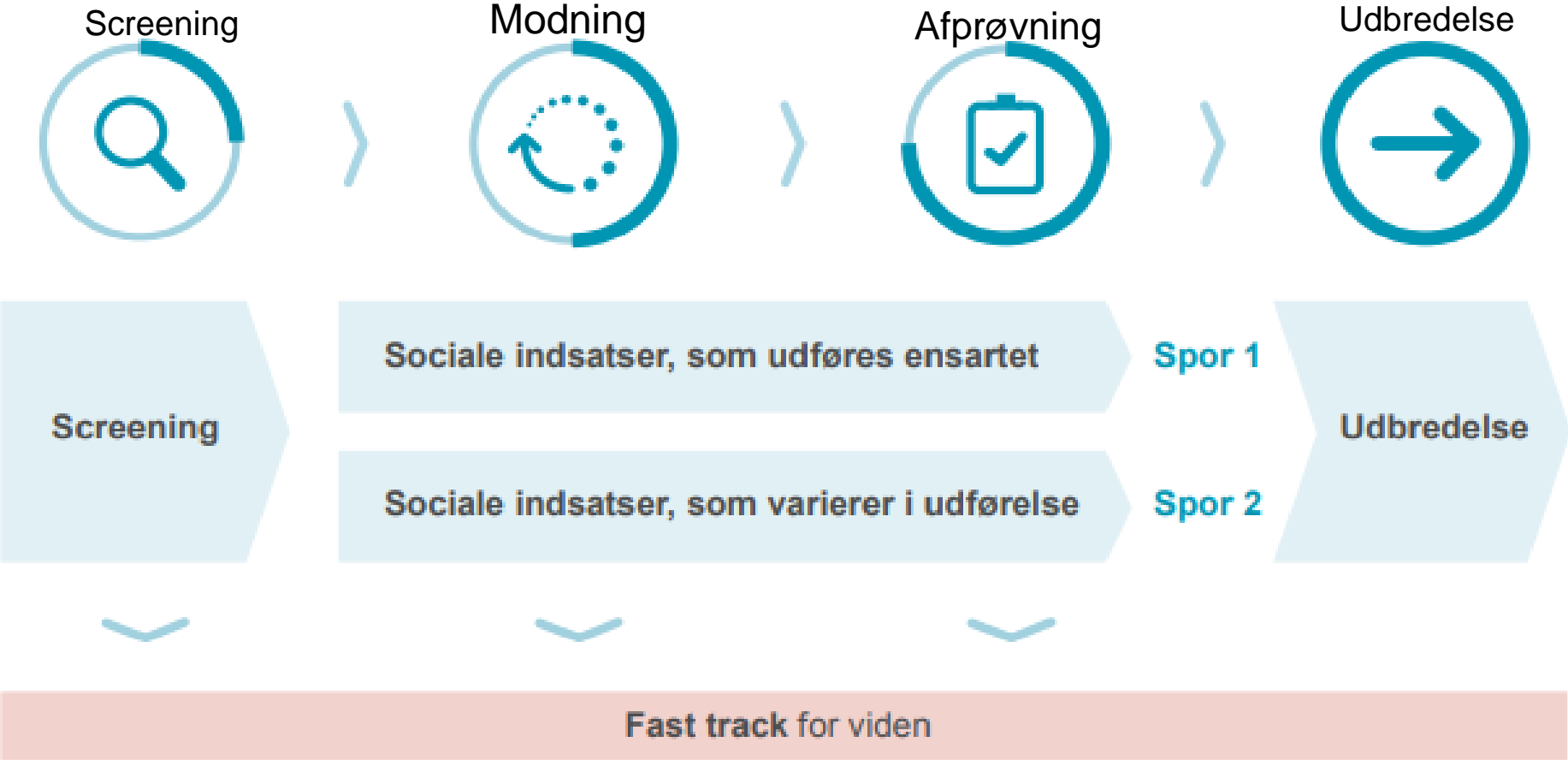
Indsatsen matcher borgerens behov og understøtter borgerens muligheder for at udvikle sig og udnytte egne potentialer i det omfang, det er muligt for den enkelte, idet indsatsen tilrettelægges ud fra borgerens egen opfattelse af et godt og tilfredsstillende liv.

På længere sigt

Øget retssikkerhed, gennemsigtighed og kvalitet i sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet ved at

- *flere borgere med handicap oplever tillid i sagsbehandlingen.*
- *antallet af klager og omgjorte handicapsager i kommunen er faldet.*

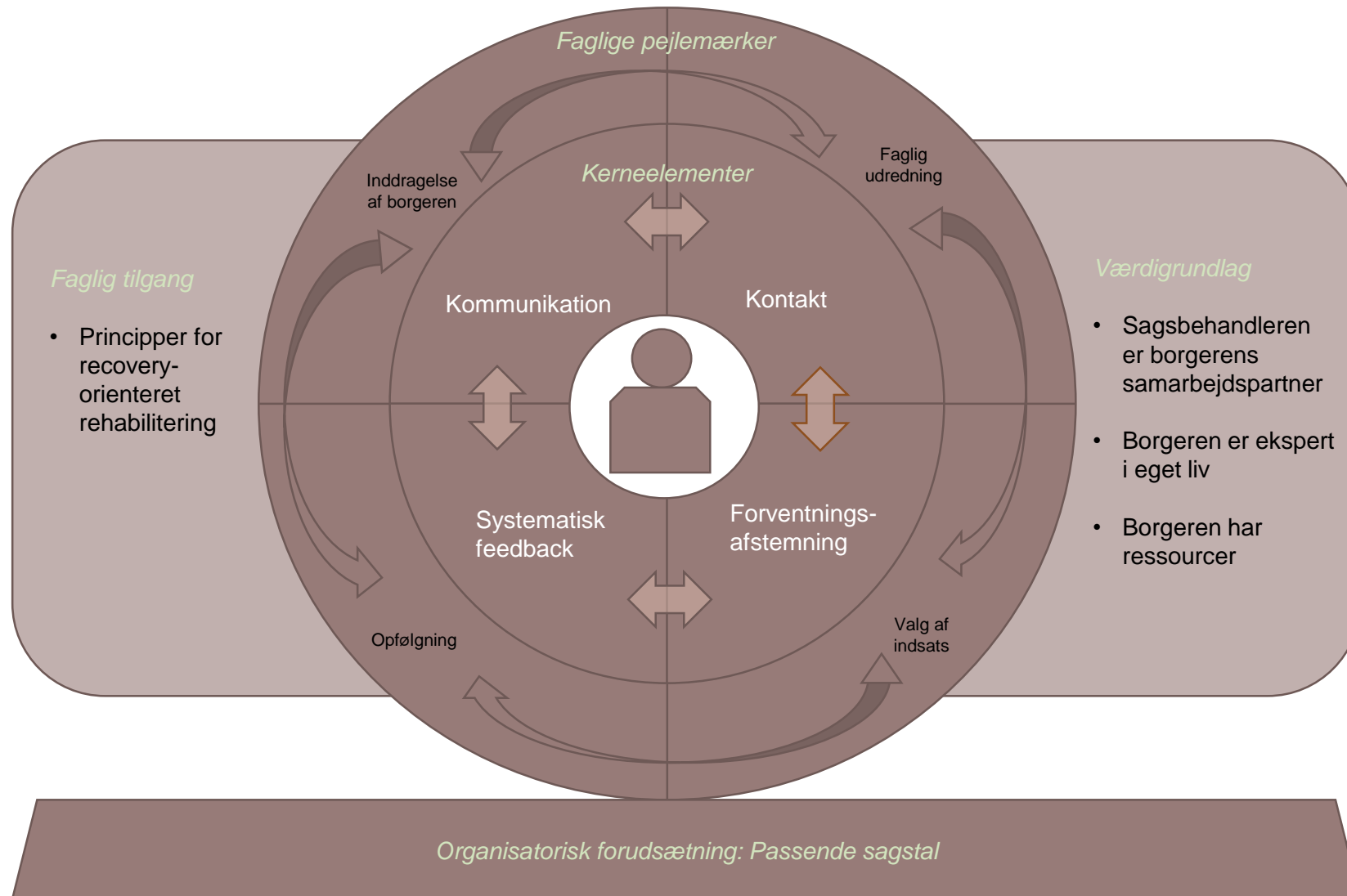
Rammer for projektet – Strategi for udvikling af sociale indsatser



Modeludvikling

- Modellen videreudvikles i et antal versioner – forventeligt 4 yderligere – i en fælles proces med fokus på tværkommunale erfaringer.
- Projektkommunerne (Aarhus, Hedensted og Roskilde): primære aktører, omsætter modellens kerneelementer i praksis.
- VIVE: evalueringsaktiviteter og anbefalinger til modelrevideringen.
- Social- og Boligstyrelsen: processtøtte og modelbeskrivelse.
- Kompetenceleverandør: understøtter gennem undervisning, prøvehandlinger og redskaber.
- Struktureret samarbejde mellem projektkommuner, VIVE, kompetenceleverandøren og Social- og Boligstyrelsen

Model for tillid, samarbejde og inddragelse



Kerneelement: Kommunikation

Beskrivelse af kerneelementet

Sagsbehandleren tilrettelægger sin kommunikation efter borgerens behov ved at anvende relevante redskaber og kanaler og skabe den nødvendige tilgængelighed i rammerne omkring dialogen med borgeren.

Kommunikationen skal være tilgængelig og inkluderende og kontakten med borgeren skal prioriteres – også i de tilfælde, hvor borgeren ikke har forudsætningerne for at indgå i en egentlig dialog.

Sagsbehandleren lytter til, forstår og anerkender borgerens værdier og præferencer.

[I modsætning til: Sagsbehandleren tilrettelægger sin kommunikation til det, der er nødvendigt for at indhente påkrævede oplysninger.]

Sagsbehandlers praksis

- Sagsbehandleren anvender visuelle eller grafiske redskaber, metoder eller tilgange, der særligt kan understøtte kommunikationen i den givne situation.
- Sagsbehandleren prioriterer at mødes med borgeren på den måde, som borgeren foretrækker.
-

Ledelsens praksis

- Ledelsen sikrer fysiske rammer, der muliggør inddragelse af borgere med forskellige behov.
-

Forslag til redskaber

- Alternativ og Supplerende Kommunikation (ASK)
-

Kerneelement: Kontakt

- Borgerens kontakt med sagsbehandleren er løbende og tilpasset borgerens ønsker og behov, så tilliden og kendskabet sagsbehandler og borger imellem styrkes, og så det sikres, at borgeren henvender sig ved behov for hjælp.
- Sagsbehandler er tilgængelig for kontakt på tidspunkter, der aftales med borgeren.
- Kontakten er løbende og har mere fokus på borgerens situation og behov frem for de ydelser, som borgeren er visiteret til. Der følges op, når der er behov herfor.
- Relationen mellem borger og myndighed understøttes, så borgeren oplever stabilitet i kontakten.
- Nødvendige skift i sagsbehandler håndteres, så stabiliteten sikres.

[I modsætning til: Sagsbehandleren og borgeren har kontakt, når der skal følges op. Borgeren kan ringe til sagsbehandleren, når denne har telefontid.]

Kerneelement: Forventningsafstemning

- Borger og sagsbehandler afstemmer forventninger.
- Sagsbehandleren informerer borgeren om lovgivning eller andet, der har indflydelse på den hjælp, som borgeren kan få tilbudt, før der træffes afgørelse, så der er gennemsigtighed i sagsbehandlingen.

[I modsætning til: Sagsbehandleren er bekendt med lovgivning og andre forhold, der har indflydelse på den hjælp, som kan tilbydes, og sagsbehandleren træffer afgørelse på denne baggrund.]

Kerneelement: Systematisk feedback

- Sagsbehandleren tilpasser sin praksis på baggrund af systematisk feedback fra borgeren.
- Feedbacken kan vedrøre alle aspekter af samarbejdet og afdækker, om borgeren oplever sig hørt og anerkendt, om samarbejdet vedrører det, der er vigtigt for borgeren, og om samarbejdet foregår på den måde, som borgeren ønsker.
- Sagsbehandleren lægger åbent frem for borgeren, hvad sagsbehandleren kan gøre anderledes på baggrund af feedbacken og følger op herpå sammen med borgeren.

[I modsætning til: Sagsbehandleren tilrettelægger sin praksis på baggrund af målgruppeviden, egne observationer og erfaring.]



Evaluering og proces for udvikling af modellen

v. seniorforsker Leif Olsen, VIVE

31. januar 2023
Social- og Boligstyrelsen

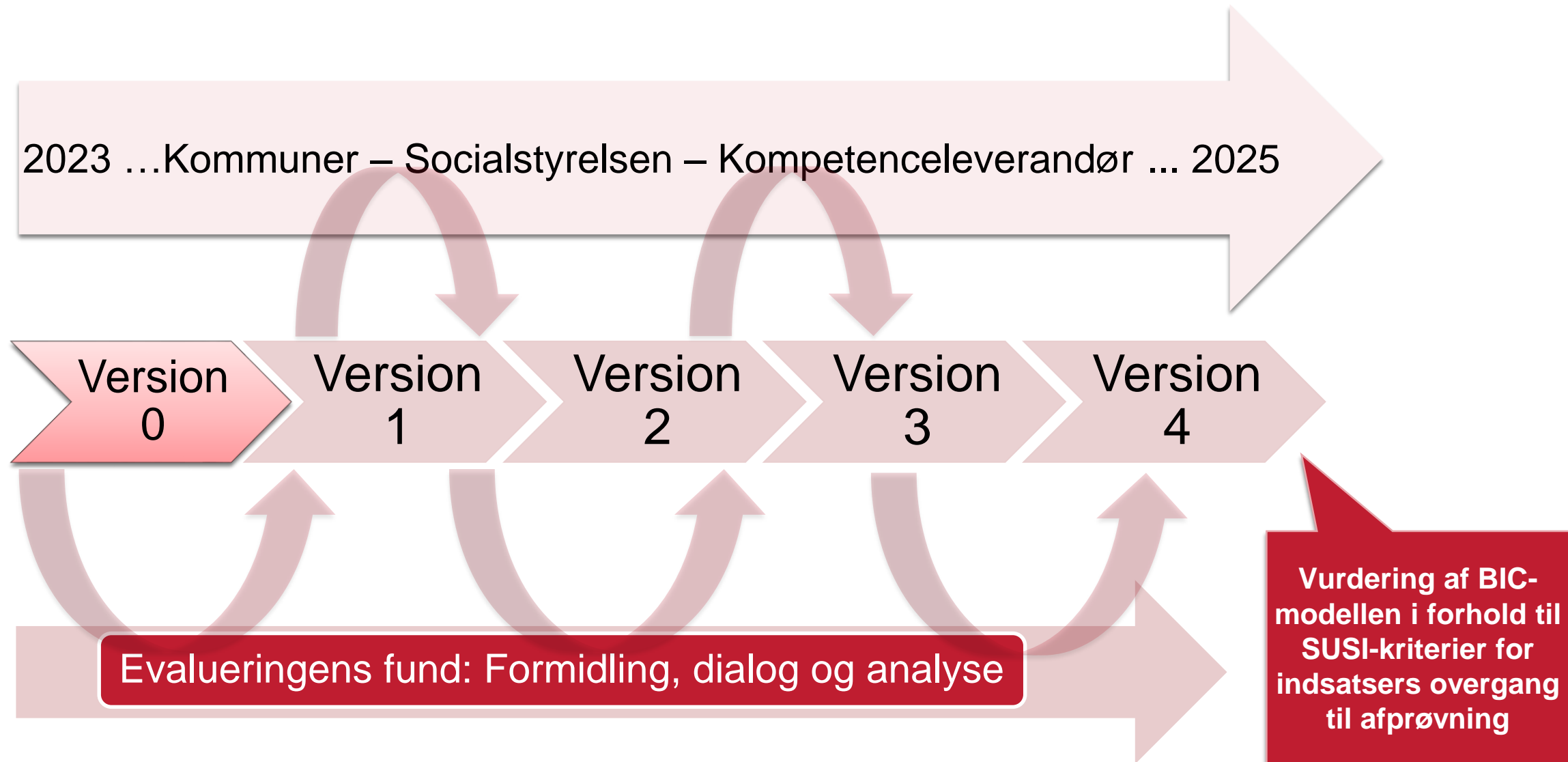
*Informationsmøde om udbud af kompetenceudvikling i
initiativet Bedre retssikkerhed, Borgeren i Centrum.*

VIVVE

Evalueringens opgaver og
bidrag til modningen af BIC-
modellen i samarbejde med
kommuner,
kompetenceleverandør og
Socialstyrelsen

v. Leif Olsen

Modning i hele perioden og vurdering til sidst



Bidrag til modning af BIC-modellen - tre hovedspørgsmål

I.

Hvilke erfaringer har kommunerne med at udvikle BIC-modellens forskellige dele og den samlede model, i de forskellige versioner i modningsprocessen?

II.

Hvilke erfaringer har kommunerne med BIC-modellens virkninger for sagsbehandlingen og borgerne?

III.

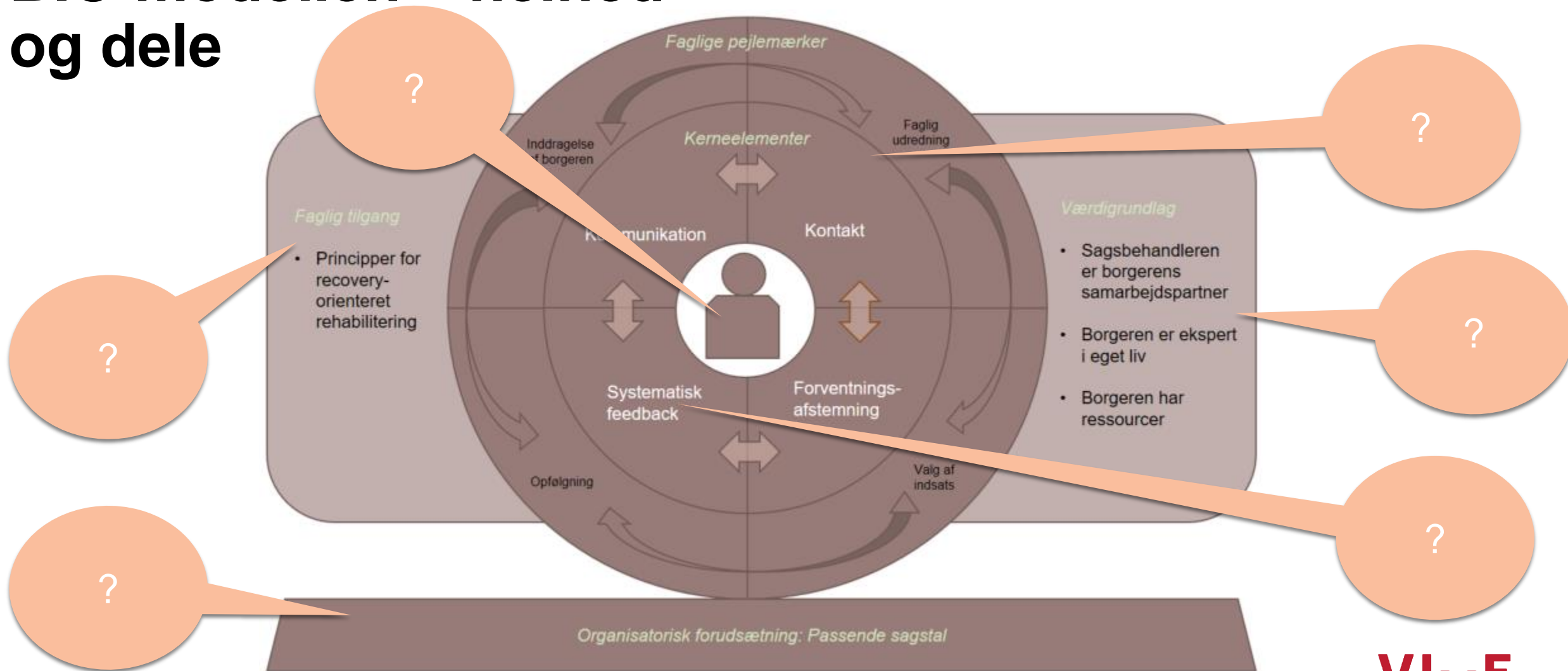
Giver erfaringerne grundlag for at justere og udvikle modellen som helhed eller dele af den?

Evalueringssund

- formidles og bruges i arbejdet med udvikling (modning) af modellen

Modning i hele perioden

BIC-modellen – helhed og dele



VIVE har opgaven, men samarbejde er helt afgørende for at finde svar på spørgsmålene

- > *VIVE besøger kommunerne og indsamler relevant information og erfaringer (data) igennem hele perioden fx via:***
 - > *Interview med ledere, sagsbehandlere og borgere***
 - > *Dokumentation af sagsbehandlingsforløb***
 - > *Spørgeskemaer til sagsbehandlere og borgere***
 - > *Undersøgelse af udvalgte sagsbehandlingsforløb ud fra dokumentation, interview og vidensseminar i kommunerne***
- > *Bidrager til modningsarbejdet ved statusmøder i de enkelte kommuner og udviklingsmøder med alle kommuner***

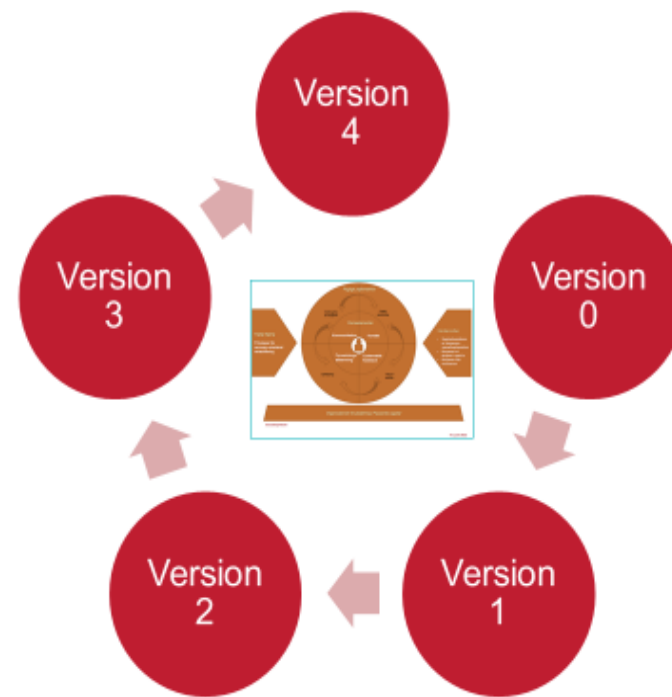
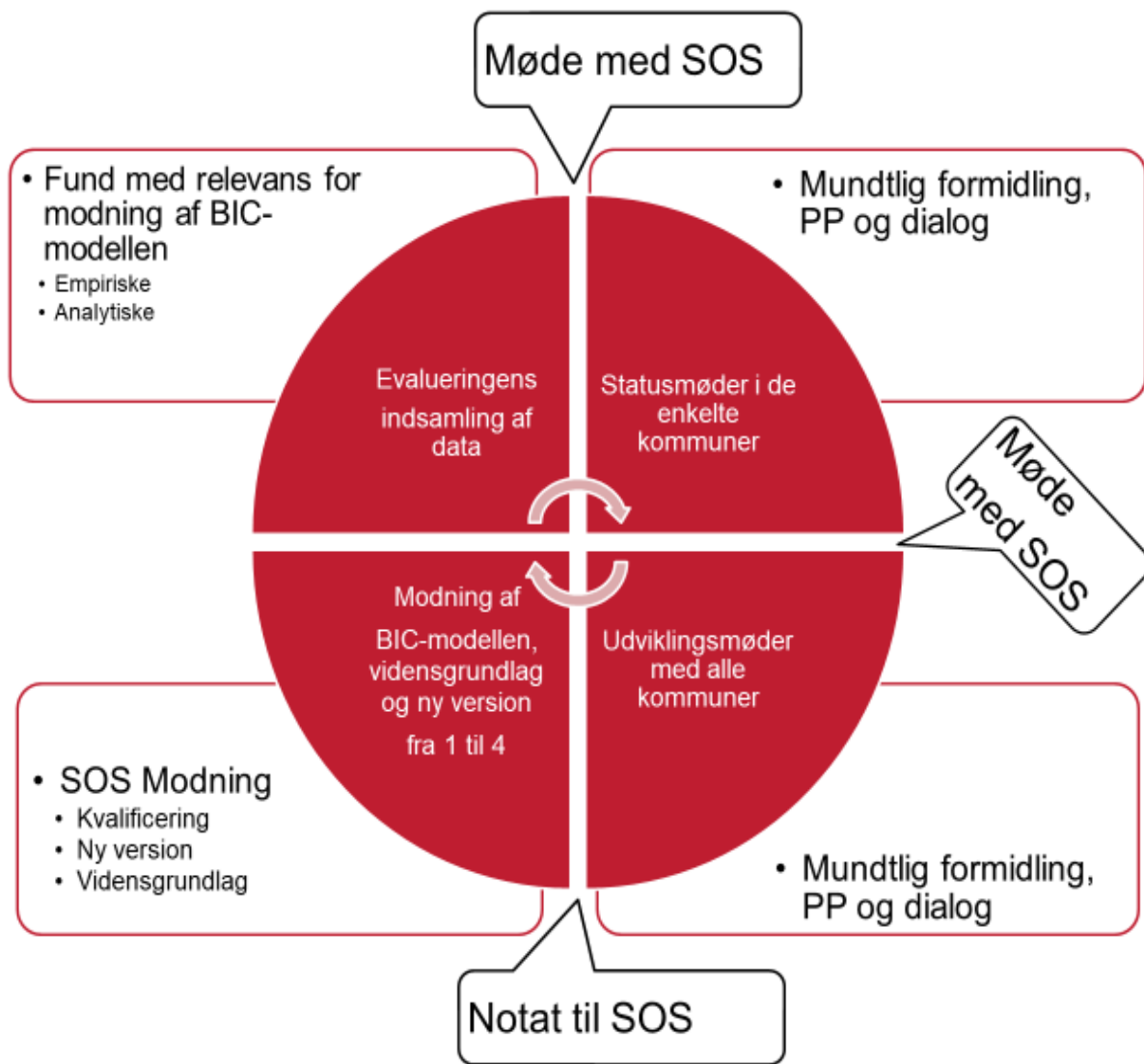
Metodenotat

– med endeligt og konkret design af evalueringens dele

- VIVE udarbejder et notat der beskriver det detaljerede evalueringsdesign.
- VIVE inddrager de deltagende kommuner, der bidrager til at sikre relevans og gode løsninger i arbejdet med at indsamle data.
- Notatet udarbejdes i perioden fra januar til slutningen af april 2023

Fra evalueringsfund til modning

- af BIC-modellens versioner og vidensgrundlag



Bidrag til vurdering af BIC-modellen

- SUSI-kriterier for overgang til afprøvning af sociale indsatser

- Kan modellen vurderes at være færdigudviklet og defineret?
- Kan modellen implementeres succesfuldt i danske kommuner?
- Har modellen vist lovende resultater?
- Er modellen accepteret og efterspurgt i kommunerne?
- Er indsatsens omkostninger realistiske i drift?

Vi glæder os til samarbejdet ...



Maya C. F. Jensen
Roskilde Kommune



Juliane Birkedal Poulsen
Hedensted Kommune



Katrine S. F. Nielsen
Århus Kommune



Leif Olsen
Projektleder

Laura Marie Berger Pedersen
Studentervedhjælper



Kompetenceudviklingsopgaven

v. projektleder Helle Wittrup-Jensen

Kompetenceudvikling til projektkommunerne og udvikling af koncept til modellen

Opgaven i udbud

Kompetenceudvikling af sagsbehandlere og ledere fra 3 projektkommuner og sideløbende **udvikling af konceptet** for kompetenceudvikling.

Formålet med **kompetenceudviklingen** er at

- sikre, at medarbejdere og ledere har viden om og kompetencer til at arbejde med modellens kerneelementer, hvor principperne for recovery-orienteret rehabilitering udgør den faglige tilgang.
- give redskaber til medarbejdere og ledere, der kan understøtte arbejdet med modellens kerneelementer i praksis.
- bidrage til udviklingen af konceptet for kompetenceudvikling i overensstemmelse med modeludviklingen.

Formålet med udviklingen af **kompetenceudviklingskonceptet** er at

- sikre, at der ved projektets afslutning er et færdigt koncept, der kan understøtte implementeringen af modellen i andre kommuner i forbindelse med en eventuel afprøvning eller udbredelse.

Kompetenceleverandørens rolle

- Afdække kommunernes udgangspunkt (fagligt og organisatorisk)
- Udvikle, tilrettelægge og afholde kompetenceudvikling i at arbejde med kerneelementerne ud fra en recovery-orienteret rehabiliterende tilgang.
- Tilpasse kompetenceudviklingen på baggrund af løbende evalueringsfund og i dialog med kommunerne og os.
- Deltagelse på statusmøder i projektkommuner og fælles udviklingsmøder.
- Understøtte kommunernes arbejde med prøvehandlinger.
- Udvikling af et koncept for kompetenceudvikling til den færdige model med tilhørende redskaber.

Centrale udpluk fra tidsplan

- Kompetenceudviklingen skal afvikles i 2024 og 2025, men det forberedende arbejde hermed startes op i 2023.
- Afvikles som fire tværkommunale internater af to dages varighed:
 - *1. modul: 18.-19. januar 2024*
 - *2. modul: 12. -13. september 2024*
 - *3. modul: 20.-21. marts 2025*
 - *4. modul: 28.-29. august 2025*
- Første fælles udviklingsmøde med deltagelse af kompetenceleverandør: 11. maj 2023
- Statusmøder i hver projektkommune hvert halvår.
- Kompetenceudviklingskonceptet til modellen skal ligge klar i 4. kvartal 2025.



Tak for nu – vi håber at høre fra jer!