



Et opgør med BUM-modellen

v. Annette Lund, Senior-, Sundheds- og Fritidsdirektør og
Heidi Sloth, Faglig koordinator, Senior- og Sundhedsrådgivningen
Kolding Kommune

”

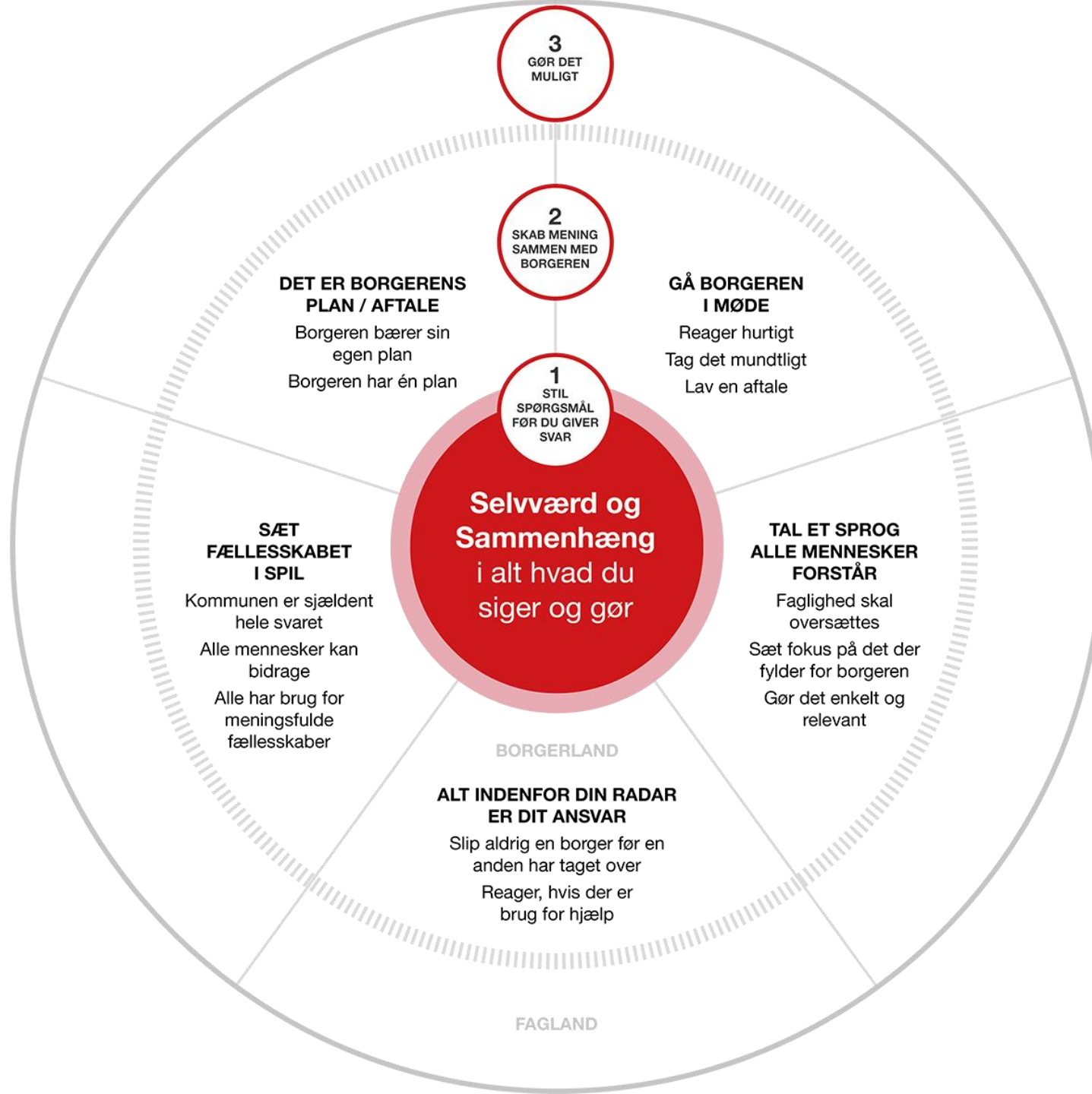
Om situationen husker 87-årige Esther Christensen: Det er svært at skulle svare på alle de spørgsmål, når man sidder og ikke har det godt. Så vil man helst hjem og passe sig selv og have, at det hele skal være, som det var før. Og de svar, rådgiveren får, kommer an på, hvordan hun spørger.

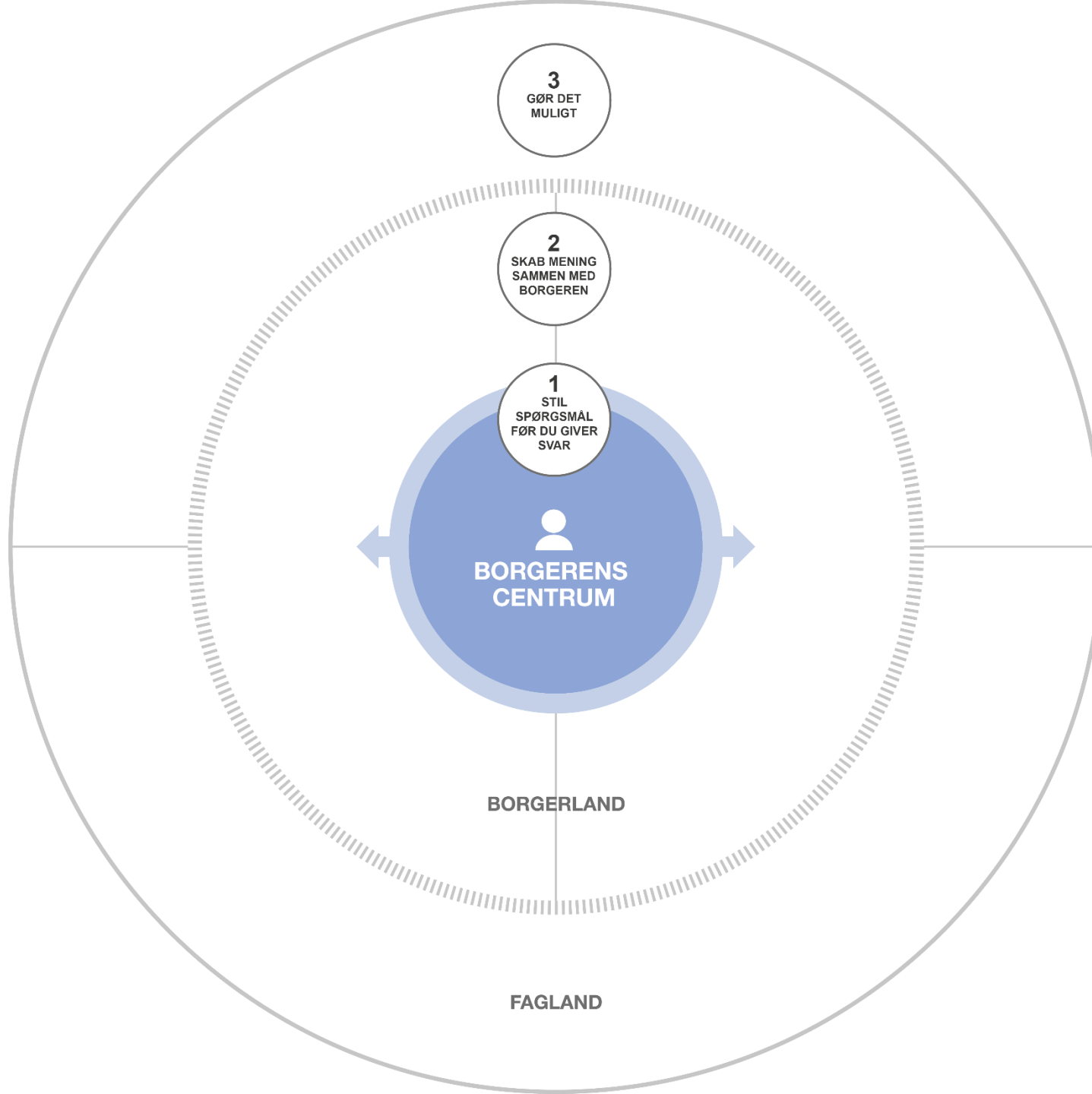
Jyske Vestkysten, 3. august

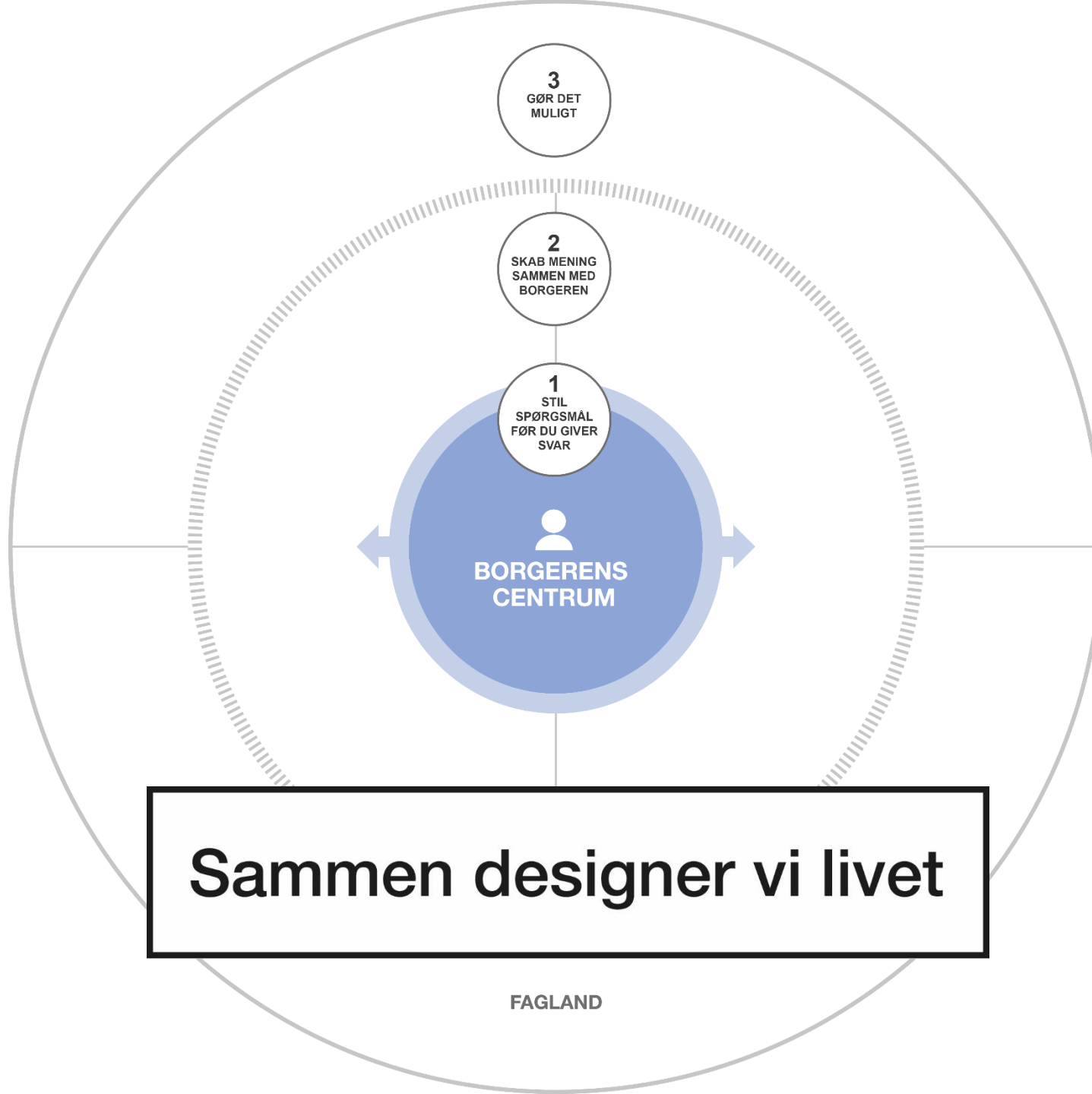
Fra nåleøje til facilitator?

- Objektivitet og ens behandling – men mennesker kan ikke behandles ens?
- Trække beslutningskraften tættere på borgeres levede liv
- Dilemmafyldt og komplekst kulturtræk - Men hvordan?









3
GØR DET
MULIGT

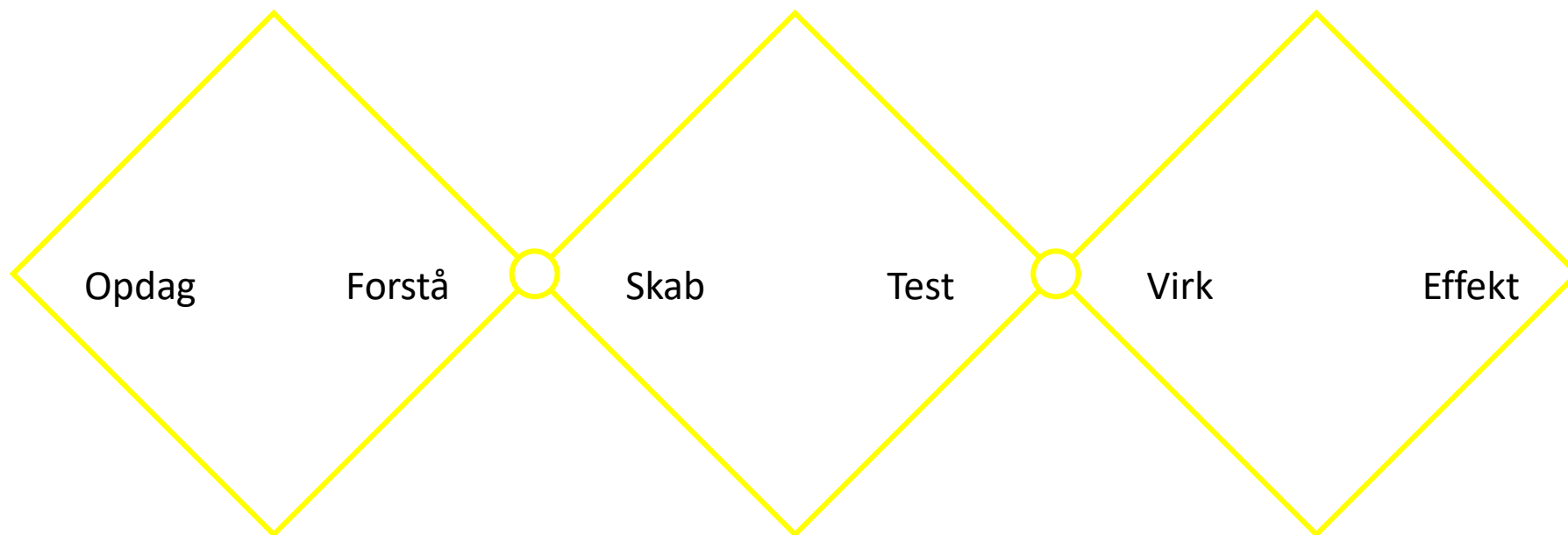
2
SKAB MENING
SAMMEN MED
BORGEREN

1
STIL
SPØRGSMAL
FØR DU GIVER
SVAR

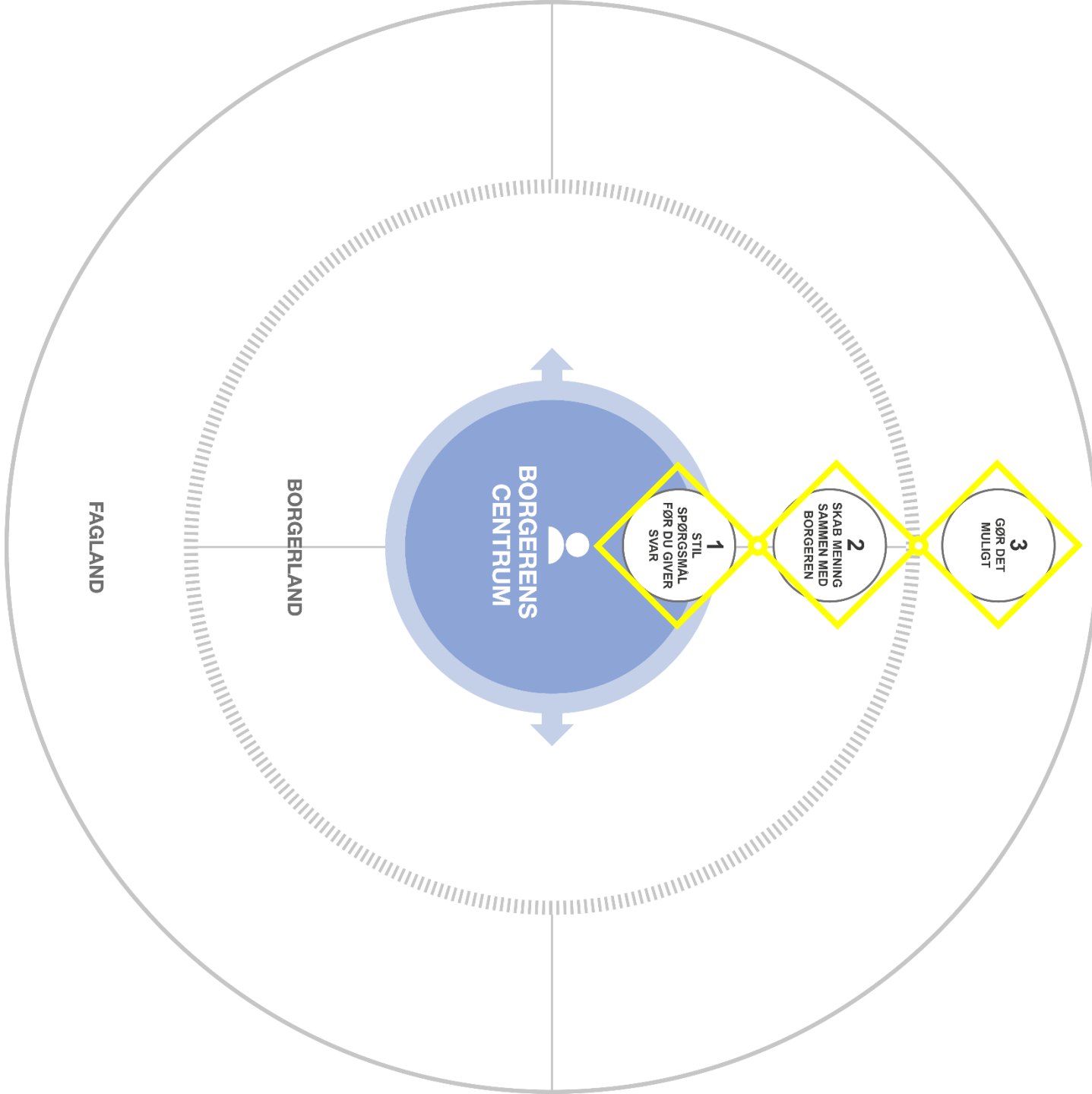

BORGERENS
CENTRUM

Sammen designer vi livet

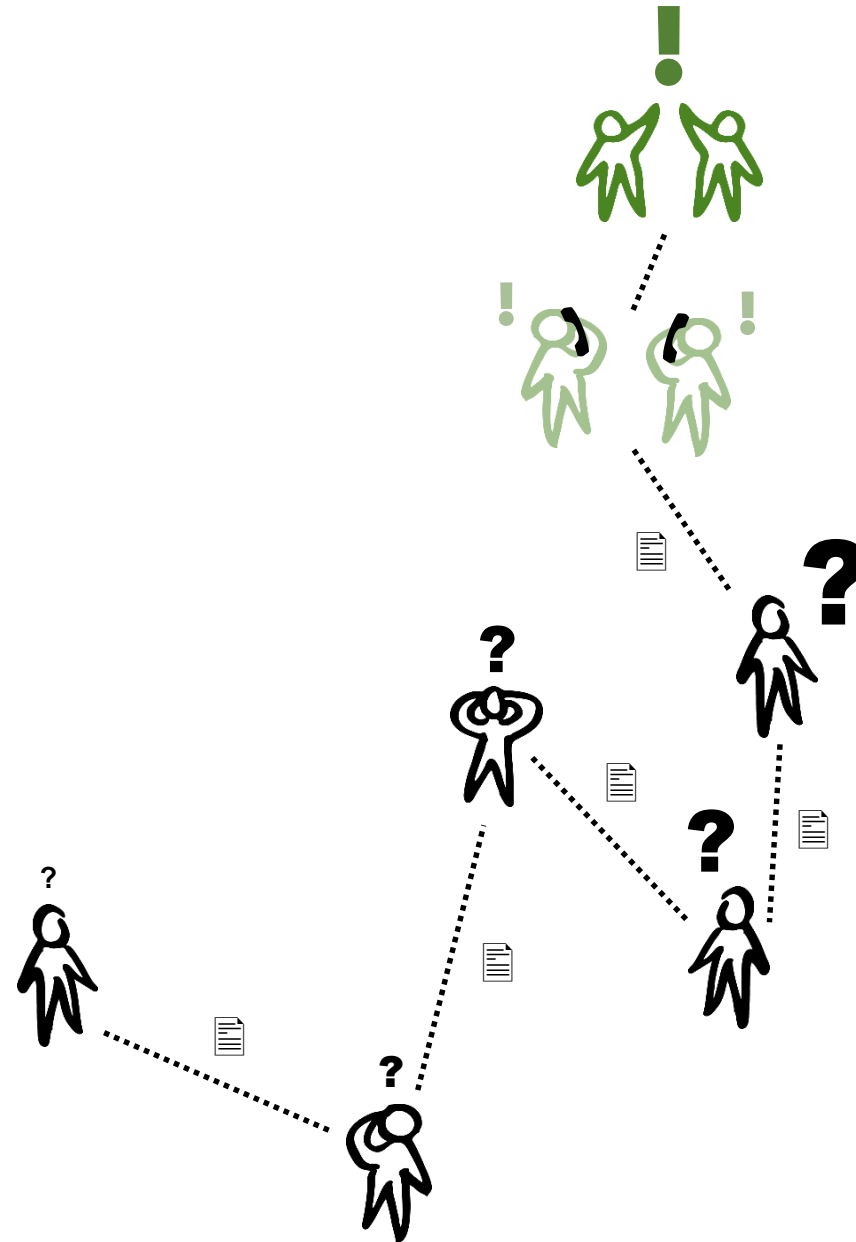
FAGLAND



Sammen designer vi livet



AFSTANDE I FAGLAND



Vi vil tættere på...



Vi vil tættere på borgerne, og tættere på deres oplevede virkelighed. Vi vil øve os i at spørge, være nysgerrige, komme tættere på det der fylder og øve os i at stille spørgsmål, før vi giver svar. Og så vil vi tættere på helt fysisk – hjem på borgerens hjemmebane.



Vi vil tættere på hinanden i fagland. Vi vil skabe større forståelse for hinandens faglige anskuelser, kompetencer og udfordringer, vi vil skabe smidige og meningsfulde arbejdsgange og rammer, der understøtter og udvikler samarbejdet og nedbyder fagkampe.



Vi vil tættere på visionen **Selvværd og Sammenhæng**. Vi vil fortsat øve os i vores arbejde med både levereglerne og tilgangen 1-2-3, og i fællesskab udvikle værktøjer, metoder, arbejdsgange og rammer, der understøtter vores ledere og medarbejdere i at arbejde med borgerens centrum. Samtidig vil vi få de gode fortællinger frem, og formidle handlinger og historier, der konkretiserer eller demonstrerer visionen.



Vi vil tættere på kerneopgaven og vores fælles ambition om at skabe meningsfulde løsninger og sikre selvværd og sammenhæng for alle vores borgere. Vi vil skabe rammer for medarbejdernes virkelyst og arbejdsglæde, og have fokus på hvordan vi spiller hinanden gode i fagland med afsæt i relationer, samspil og respekt, til gavn for både borger og medarbejdere.



”Når borgeren stikker hovedet ud af busken, skal vi jo være nysgerrige og hjem til dem!”

– Medarbejder i Indgangstemaet

”Hvorfor er det dem længst væk fra mig, der skal bestemme hvad jeg kan få hjælp til?”

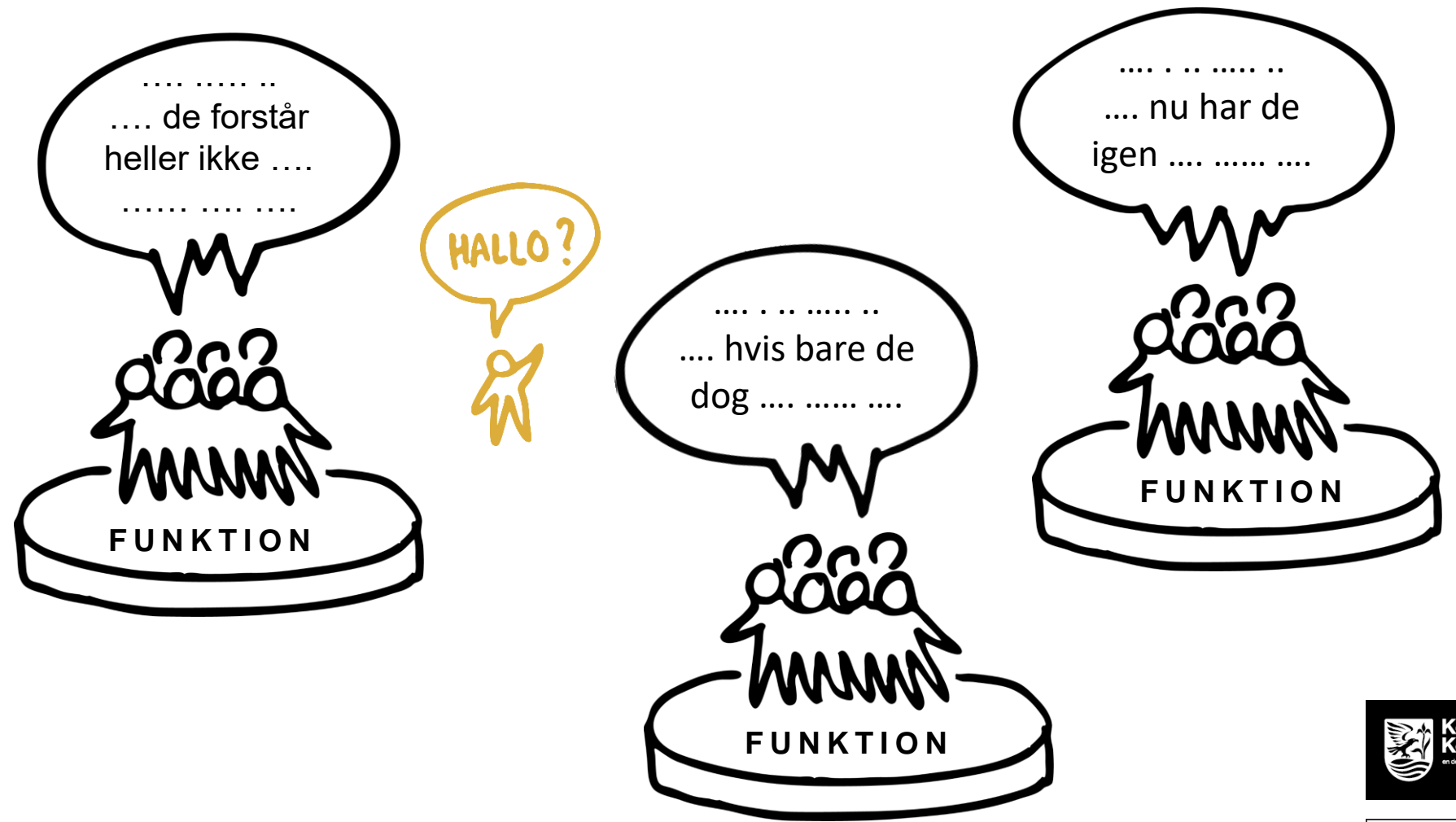
– Borger tilknyttet hjemmehjælp ifb. ændring



”Det eneste hun ikke spurgte mig om, var farven på mine underbukser”

– Borger efter telefonsamtale med rådgiver

STØJ I FAGLAND



AFSTANDE I FAGLAND

”Når vi har skrevet tilpas meget frem og tilbage og ikke forstår hinanden, så ringer vi”

Planlægger

Skal jeg ringe til hende og høre, hvad hun mener? Hun har sendt en opgave, og jeg ved ikke helt hvad jeg skal...”

Planlægger

”De har nok ikke forstået, hvad jeg har skrevet og de har ikke været gode til at ringe og sige de ikke forstår det”

Rådgiver

HVEM BESLUTTER OG PÅ HVILKET GRUNDLAG?

"Kommunikation i telefonen kan være udfordrende. Vi mangler deres øjne og ansigtsudtryk. Det er svært at forventningsafstemme over telefonen."

Rådgivningen

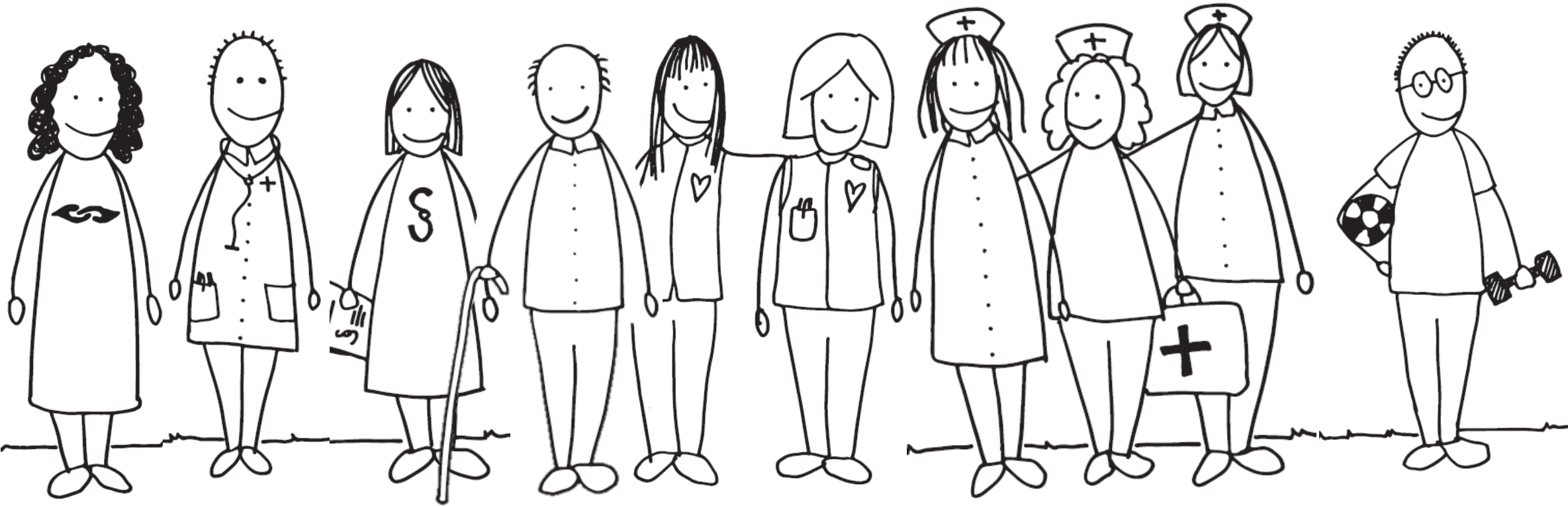
"Der var et rod oppe i mit hoved. Jeg kunne slet ikke overskue det og havde lyst til at sige 'glem mig'. Jeg vidste slet ikke, hvad jeg havde af behov"

Borger efter udskrivning fra sygehus

"Nogle gange kan vi snakke med borgeren i tre kvarter, før vi får hul på de egentlige problematikker."

Indgangsteam

BORGERENS TEAM



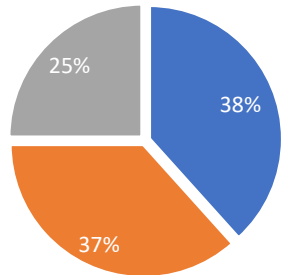
Tættere på...

- Udfører henvender sig til planlægger ved behov for ændring
- Planlægger justerer ydelse og køreliste i samme arbejdsgang
- Sparring fra visitationen

- Visitator og planlægger har fælles ugentlige møde
- Faste arbejdsdage i hjemmehjælpsgruppen
- Fra cpr.inddeling til distriktinddeling
- Kendskab, sparring, netværk – smidigere arb.gang
- Meningsfuldt for både medarbejdere men vigtigst borgerne

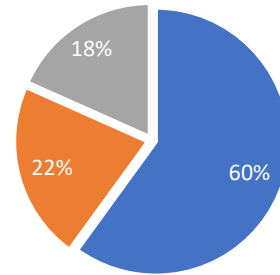
Rådgiverne

Var det nemt at få fat i os?



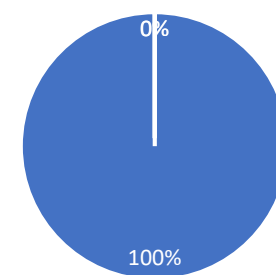
■ Ja ■ I nogen grad ■ Nej

Oplevede du at vi spurgte godt ind til dig og din situation?



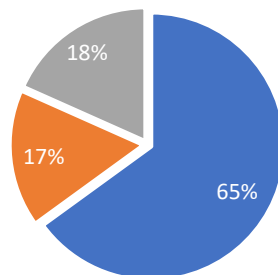
■ Ja ■ I nogen grad ■ Nej

Syntes du vi talte et sprog du forstod?



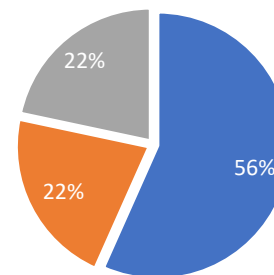
■ Ja ■ I nogen grad ■ Nej

Er du klar over hvad næste skridt er?



■ Ja ■ I nogen grad ■ Nej

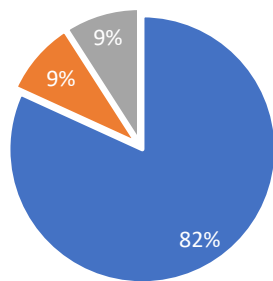
Er du overordnet set tilfreds med jeres samtale?



■ Ja ■ I nogen grad ■ Nej

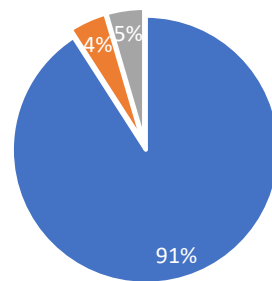
Indgangen

Var det nemt at få fat i os?



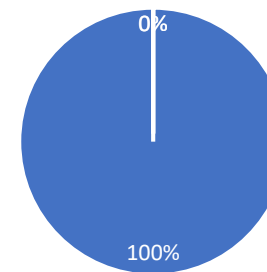
■ Ja ■ I nogen grad ■ Nej

Oplevede du at vi spurgte godt ind til dig og din situation?



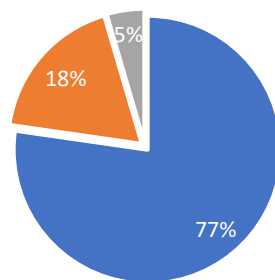
■ Ja ■ I nogen grad ■ Nej

Syntes du vi talte et sprog du forstod?



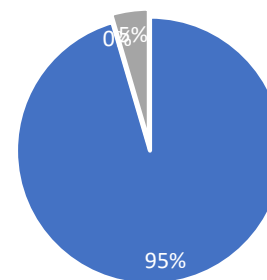
■ Ja ■ I nogen grad ■ Nej

Er du klar over hvad næste skridt er?



■ Ja ■ I nogen grad ■ Nej

Er du overordnet set tilfreds med jeres samtale?



■ Ja ■ I nogen grad ■ Nej



Think:

Hvordan oplever jeg i det daglige, at rollen er i forandring?

Pair:

Del jeres refleksioner med sidemanden.

Share:

Spørgsmål og refleksioner i plenum

Grundfortællingen i bevægelsen ”Tættere På”

For alle mennesker der beder om hjælp, er der noget fuldstændig fundamentalt afgørende i, at blive lyttet til og forstået. Oprigtigt lyttet til, at mennesket overfor dig gør sig umage for at få indsigt i det hele billede, nysgerrigt og respektfuldt, at tage sig tid og være til stede. Ofte er det en svær beslutning, at række ud, og nogle gange er det ikke vores egen beslutning at bede om hjælp. Det kan være en sårbar situation, en pludselig, uforudset ændring i livet, en snigende svaghed der bliver for stor eller måske en utryghed der vokser – uanset årsagen er det vores fornemmeste opgave som velfærdssamfund, at stå med åbne, stærke arme, og være klar til at tage imod med lige dele ansvar og omsorg.

Det gør vi allerede godt, og netop derfor er vi forpligtet til at gøre det endnu bedre. For hver henvendelse, hver livssituation og hvert menneske bag er unikt, og derfor skal vi i fællesskab blive endnu bedre til at opdage og forstå, så vi på et oplyst grundlag kan skabe meningsfulde, individuelle løsninger sammen der batter. Men det forudsætter en ting – at vi kommer tættere på.

Når et menneske står og kigger ind på en kompleks organisation – som en kommune jo er – så kan der opstå en stor distance, et ”dem og os”, et ”behov” og en ”ydelse”, en modtager og en bevilliger. Her ønsker vi, at relation, åbenhed og sammenhæng er de afgørende faktorer, der fjerner den afstand, og reelt bringer os tættere på hinanden. Intet menneske skal opleve at bede om hjælp, og ikke blive lyttet til og forstået, intet menneske skal stå tilbage med en oplevelse af ”Hvem har mig?” og intet menneske skal opleve at vi taler et sprog de ikke forstår. Vi skal hele tiden lede efter de unikke, meningsfulde løsninger der fastholder og styrker selvværd, og komme tættere på den dialog, de arbejds gange og det samarbejde der skal til.

Derfor vil vi tættere på. Tættere på de mennesker vi hver dag går på arbejde for. Tættere på den kollega jeg endnu ikke har mødt. Tættere på den organisation der rent faktisk formår at stille spørgsmål før den giver svar.

Tættere på selvværd og sammenhæng – i alt hvad vi siger og gør!

TAK!