

Materialesamling

Sekretariat for Rammeaftaler
Midtjylland
Prinsens Allé 5
8800 Viborg

Erfaringer fra Covid-19 på det sociale område

DASSOS sætter fokus på deling af erfaringer og læring af Covid-19 situationen. Formålet er et inspirere og fastholde brugbare og nytænkende løsninger på det sociale område, hvor der er sket metodeudvikling i et ikke før set omfang og tempo. Fokus i erfaringsopsamlingen er borgerperspektivet og samarbejdsperspektivet.

Alle indsendte erfaringsopsamlinger findes i uredigeret form i denne materialesamling. Sekretariat for Rammeaftaler har på baggrund heraf udarbejdet en opsamling på gennemgående temaer, der vil blive anvendt til temadrøftelsen på DASSOS mødet den 27. august 2020.

	Side
<u>Region Midtjylland</u>	1-7
<u>Aarhus Kommune</u>	8-12
<u>Randers Kommune</u>	13-23
<u>Silkeborg Kommune</u>	24-27
<u>Holstebro Kommune</u>	28
<u>Viborg Kommune</u>	29-30
<u>Herning Kommune</u>	31-32
<u>Horsens Kommune</u>	33
<u>Skanderborg Kommune</u>	34-40
<u>Ringkøbing-Skjern Kommune</u>	41-47
<u>Notat fra Aarhus Kommune om resulater fra borgerinterviews</u>	48-53

Erfaringer fra Covid-19 på det specialiserede socialområde

Eksempler på nye løsninger og metodeudvikling uløst af Covid-19 situationen til brug for DASSOS temadrøftelse den 25.8.2020

SOCIALOMRÅDET I REGION MIDTJYLLAND

Indledning

Denne opsamling omfatter erfaringer og læring i forbindelse med Covid-19 på Socialområdet i Region Midtjylland. Af socialområdets i alt 8 specialområder har 5 specialområder iværksat egne særlige Covid-19 undersøgelser. Flere af disse er stadig i gang, men specialområderne har til brug for nærværende opsamling bidraget med deres foreløbige og overordnede erfaringer, læring samt eksempler på nye løsninger affødt af Covid-19 situationen i perioden fra marts-august 2020. Der fokuseres i opsamlingen på løsninger med positive effekter for borgere, medarbejdere og samarbejdsrelationer, som der er perspektiver i at fastholde fremadrettet. Hvor nogle løsninger og effekter er generelle og går på tværs af socialområdet, er andre specifikke for et enkelt specialområde, en afdeling eller en bestemt målgruppe af socialområdets borgere.

Borgerperspektivet

Eksempler på nye løsninger udløst af Covid-19 situationen, der har haft god effekt for borgerne, og som der er perspektiver i at fastholde fremadrettet. *(Hvad har fungeret godt i løsningen? For hvilke målgrupper har løsningen haft god effekt, og vil den kunne udbredes til andre målgrupper? Hvordan fastholdes løsningen (eller elementer heraf) efter Covid-19? Øvrige betragtninger?)*

1. Nye virtuelle løsninger

Generelt har Socialområdet i Region Midtjylland, som følge af Covid-19, været nødt til at tænke i nye virtuelle løsninger. I forhold til socialområdets borgere har dette overordnet udmøntet sig i blandt andet følgende positive virtuelle erfaringer og løsninger:

a. (Støtte af) virtuel omstillingsparathed og robusthed hos borgere

Flere af socialområdets specialområder beskriver, at deres borgere, i meget højere grad end forventet af personalet, har været omstillingsparate og robuste i forhold til både omlægning til og ibrugtagning af nye virtuelle løsninger i deres dagligdag (se eksempler på konkrete løsninger nedenfor). Dette beskrives både på botilbud, dagtilbud, ambulante tilbud samt i forhold til borgere med støtte i egen bolig. Nogle borgere har selvstændigt kunnet tilgå og anvende disse nye virtuelle løsninger, mens andre er blevet støttet i dette af socialområdets medarbejdere.

På tværs af socialområdet er der gode perspektiver i fremadrettet at fastholde denne øgede brug af nye virtuelle løsninger i forhold til mange borgere og målgrupper. Det vil dog være forskelligt, hvilke virtuelle løsninger, der med fordel kan fastholdes og anvendes til forskellige målgrupper og borgere. Fastholdelse af løsningen kræver i nogen udstrækning, at personalet fortsat støtter borgerne i introduktion til samt brug af de forskellige virtuelle løsninger (og dermed også fokus på, at personalet kompetencemæssigt set er rustet til denne opgave).

b. Virtuelle møder med borgere / fx rådgivning, vejledning, undervisning

På tværs af socialområdet har borgere i højere grad end tidligere deltaget i virtuelle møder som erstatning for møder med fysisk fremmøde. I mange forskellige sammenhænge og med gode effekter. Herunder fx på Specialområde Kommunikation og Handicap (IKH), hvor man i vid udstrækning, og med god effekt for både borgere og medarbejdere, har benyttet sig af virtuel rådgivning, vejledning og undervisning af borgere:

Både borger og specialist har befundet sig godt med løsningen. Forud for og i mange første møder er borgeren blevet klædt på til mødet i forhold til det tekniske samt forløbet. IKH har prioriteret ekstra IT/medie support for medarbejdere i perioden. Udgangspunktet for specialisten har været, at borgeren følte sig tryk i situationen for at få det fulde læringspotentiale. Fordele ved løsningen er blandt andet, at der ikke skal bruges tid på transport for borger, ej heller for medarbejder, såfremt det er en borger, som ikke kan modtage ydelsen ambulant/på undervisningsstedet. Der kan desuden være fordele ved, at borgeren samtidig bliver trænet i elektroniske medier og vil kunne vejledes i download af software/værktøjer til brug i egen træning.

Alle målgrupper på IKH, hvor ydelsen har været undervisning, vejledning eller rådgivning har haft god effekt af den virtuelle løsning. Enkelte borgere har valgt den fra, efter at have konsulteret specialisten pr. telefon. De fleste unge ydelsesmodtagere har været meget godt tilfredse med det virtuelle møde, men også mange ældre borgere (ældste på +90 år) har været tilfredse.

Det virtuelle møde fastholdes fremadrettet på IKH, i det omfang det giver mening for borgeren og ydelsens karakter. Det kan overvejes, om første møde med borger skal være fysisk og, ud over undervisning, skal bruges til at gøre borgeren klar til at modtage virtuel undervisning/rådgivning.

Løsningen stiller krav til, at leverandøren har gode IT-mæssige kvalifikationer samt software, som kan håndtere det virtuelle møde – også set i lyset af GDPR. Det er yderligere et krav, at borgeren enten selv har hardware, som er opdateret eller kan få stillet hardware til rådighed af leverandør.

Det bemærkes endvidere fra flere specialområder samt i socialrådets administration, at virtuel undervisning af borgere (såvel som medarbejdere) samt virtuelle møder, hvor der deles materiale online stiller særlige krav til valg af software og dennes funktioner.

c. Virtuel handel på internettet

Flere specialområder, herunder fx Specialområde Autisme (SAU) og Specialområde Udviklingshæmning og ADHD (SUA), melder om god effekt med øget brug af virtuel handel som fx online madordninger og indkøb af dagligvarer på nettet kontra fremmøde i fysiske butikker. For gruppen af borgere med udviklingshæmning er der dog også en stor del, der oplever løsningen som et afsavn af ture ud af huset. Det vil derfor på SUA være individuelt, om løsningen fastholdes fremadrettet for den enkelte borger. Løsningen vil formentlig kunne bidrage positivt også for andre målgrupper og borgere på socialområdet og kan derfor fremadrettet anvendes, hvor den giver mening.

d. Virtuel guidet støtte og bostøtte

På Specialområde Autisme (SAU) har man endvidere under Covid-19 fået gode erfaringer med samt set gode effekter af løsninger med virtuel guidet støtte og bostøtte af specialrådets borgere. Meget bostøtte kan således klares virtuelt; en af områdets borgere klarer sig i dag hovedsageligt med virtuel guidet støtte; og erfaring med borgere i egen bolig er også, at disse har kunnet mere selv og virtuelt end forventet. Specialrådets medarbejdere er kompetencemæssigt klar til at kunne fastholde denne ordning også fremadrettet, da de har udviklet kompetencer i virtuel bostøtte under Corona-situationen. Lignende løsninger vil formentlig kunne bidrage positivt også for andre målgrupper og borgere på socialområdet, og kan fremadrettet anvendes, hvor det giver mening.

e. Virtuel understøttelse af sociale relationer og netværk

For mange af socialområdets borgere har Covid-19 perioden betydet restriktioner og fravær i forhold til besøg og social omgang med familie og venner både på og særligt udenfor tilbuddet. Hvor det for mange borgere har været et stort afsavn, har virtuelle løsninger som brug af forskellige sociale medier og virtuelle platforme gjort det muligt for disse borgere alligevel at holde kontakt med familie, venner og netværk online. Disse virtuelle muligheder for digitalt nærvær, som både borgere og medarbejdere er blevet mere fortrolige med kendskabet til og brugen af under Covid-19, kan med fordel fremadrettet anvendes mere i dagligdagen på socialområdet, hvor det giver mening for målgrupper og individuelle borgere.

2. Mere stabilt samvær med borgere

Flere specialområder, herunder fx Specialområde Udviklingshæmning og ADHD (SUA), bemærker, at Corona-perioden har skabt mulighed for et mere stabilt samvær med borgerne til gavn for både borgere og medarbejdere. Da mange møder og kurser for personalet har været aflyst, har der været mere tid til kerneopgaven, som tilmed har været skarpt defineret under nødberedskabet. For at fastholde den gode effekt fremadrettet kan man fx se på en alternativ placering af kurser og møder.

3. Mere ro og forudsigelighed for borgere under nedlukning

Flere specialområder, herunder fx Specialområde Autisme (SAU), Specialområde Kriminalitetstruede og Dømte Børn og Unge (DOK) og Specialområde Holmstrupgård (HOL), bemærker, at Corona-perioden på forskellig vis har skabt mulighed for mere ro og forudsigelighed for borgere under nedlukningen.

a) Individuelt tilrettelagt information og tryghed i strukturerede rammer

På Specialområde Autisme (SAU) har man således erfaret, at nedlukningen af Danmark har været med til at skabe ro og forudsigelighed for nogle borgere, mens genåbningen med dens mange skift og tvivl om, hvad man må og ikke må modsat for disse borgere har været forbundet med angst. Ifølge en afdelingsleder var verden således mere 'forudsigelig og autismevenlig', da Danmark var lukket ned. Specialområdet påpeger en vigtig læring i, at huske at give borgerne individuel information om, hvad den pågældende situation betyder for den enkelte borger, således at de ikke selv skal opsøge denne med den usikkerhed, dette indebærer.

På Specialområde Holmstrupgård bemærkes det ligeledes, at coronaperioden for nogle unge har givet en øget tryghed grundet de meget strukturerede rammer. De unge nævner selv, at det har været rart med en mere forudsigelig hverdag, mere stilhed, ro, bedre bordplacering og færre mennesker omkring. Specialområdet bemærker dog også modsat, at det at være hjemme hele tiden og sammen med de samme har trigget individuelle vanskeligheder, sårbarhed, angst, stress og konfliktsøgende adfærd hos andre unge borgere. Det vil således være individuelt, hvordan og i forhold til hvem man fremadrettet med god effekt kan gøre brug af hjemmetid og tryghed ved strukturerede rammer.

b) Afdelingsopdelt skoleundervisning på sikrede afdelinger har givet mere ro for borgere

På Specialområde Kriminalitetstruede og Dømte Børn og Unge (DOK) har man ligeledes oplevet, at Covid-19 perioden har givet nogle borgere mere ro. Således har en ny løsning med afdelingsopdelt skoleundervisning på sikrede afdelinger skabt mere ro i kriminalitetstruede unges borgeres liv på sikrede og særligt sikrede afdelinger. Det er endnu ikke besluttet, hvorvidt løsningen fremadrettet skal videreføres, men der er udarbejdet et forslag, som er i høring hos relevante parter i specialområdet. Også på andre specialområder har opdeling i mindre enheder medført ro for borgere, herunder fx i forbindelse med undervisning, spisesituationer o.l.

4. Mindre sygdom blandt borgere ved smittereducerende tiltag

På Specialområde Kriminalitetstruede og Dømte Børn og Unge (DOK) har man erfaret, at de mange indførte smittereducerende forholdsregler og tiltag har medført mindre sygdom og fravær hos borgerne. På tværs af

socialområdet tilkendegiver flere specialområder et ønske om i modereret form at fastholde disse nye, gode hygiejne- og sundhedsvaner – at spritte af og holde afstand – både blandt borgere og medarbejdere fremadrettet.

5. Positiv udvikling hos borgere i forhold til sociale relationer

På flere specialområder, herunder fx Specialområde Autisme (SAU) og Specialområde Holmstrupgård (HOL), har man oplevet, at Covid-19 perioden for nogle borgere har haft en positiv effekt i forhold til deres sociale udvikling, relationer og netværk. Herunder fx at der er opstået nye sociale relationer eller tættere venskaber som følge af, at man tvunget af omstændighederne har spist med eller været mere sammen hjemme, herunder også med andre end dem man plejer, eller at det i en periode at have været isoleret og have savnet noget socialt fører til en social opblomstring og lyst til fx at blive længere til fællesspisning, efter at der igen er blevet åbnet op for dette.

6. Øget brug af uderum til aktiviteter og motion

Flere specialområder giver også udtryk for, at deres borgere (samt medarbejdere og indsats) har profiteret af en øget brug af natur og uderum til aktiviteter og motion med god mulighed for at overholde retningslinjerne om blandt andet afstandskrav. Fx har nogle unge borgere på Specialområde Holmstrupgård (HOL) profiteret af at have mere adgang til ridning, og flere borgere og medarbejdere har givet udtryk for at gåture har været en god måde at have samtaler på, og at de godt kunne forestille sig at gøre mere brug af dette fremadrettet i indsatsen. Nogle medarbejdere i ambulante tilbud giver også udtryk for at samtaler på gåture kan være et godt alternativ til telefonsamtaler.

På Specialområde Udviklingshæmning og ADHD (SUA) har den øgede brug af uderum til aktiviteter, motion og friluftsliv også fungeret godt for målgruppen af borgere med udviklingshæmning, der generelt set er ramt af ulighed i sundhed. Her er der ikke tale om en ny løsning, men nærmere et øget brug af løsningen, og dermed et rettet øget fokus på friluftsliv og idræt, der også kan fastholdes fremadrettet, som en meningskabende aktivitet i §104 tilbud. Løsningen med øget brug af uderum til aktiviteter, motion og samtale vil formentlig kunne bidrage positivt også for andre målgrupper og borgere på socialområdet og kan fremadrettet anvendes, hvor den giver mening.

Samarbejdsperspektivet

Eksempler på gode erfaringer med samarbejdet mellem kommuner og tværsektorielt i forbindelse med Covid-19 situationen. *(Hvad har fungeret godt i løsningen? Hvordan fastholdes løsningen (eller elementer heraf) efter Covid-19? Øvrige betragtninger?)*

7. Virtuelle samarbejdsløsninger, herunder særligt videomøder

a) Det virtuelle møde med kommuner, øvrige regioner m.fl.

På tværs af Socialområdet i Region Midtjylland er der mange tilbagemeldinger om, at virtuelle møder med kommuner og andre regioner m.fl. har fungeret godt. Det vurderes at være langt mere effektivt og kræve færre økonomiske ressourcer fremadrettet at benytte denne mødeform endnu mere i samarbejdet med kommuner og øvrige regioner m.fl. Herunder også på nye områder:

Hvis der fx indføres mulighed for afholdelse af videomøder i forbindelse med Børn- og Unge-udvalgsmøder, så vil de anbringende kommuner kunne spare store omkostninger, idet ledsagede udgange fra sikrede afdelinger, som er meget omkostningstunge, vil kunne undgås (DOK).

For at fastholde og styrke samarbejdsløsningen fremadrettet, kan DASSOS med fordel blive enige om fælles platforme til afholdelse af videomøder, hvilket vil mindske tekniske udfordringer med at tilgå hinandens forskellige systemer.

Også i andre tilfælde kan virtuelle møder være løsningen, hvor det tidligere ikke tænkes som en mulighed fx ved akutte henvendelser til Autismefokus (SAU) eller ved møder med fx psykiatrien, som ikke afholder møder ud af huset (HOL).

b) Det virtuelle møde mellem medarbejdere i Region Midtjylland

Det er i Covid-19 perioden blevet tydeligt, at mødevirksomhed og tværfagligt samarbejde sagtens kan foregå virtuelt på fysisk afstand, når der er software/hardware til rådighed, og man som deltager ved, hvordan det håndteres. Det er en generel erfaring på socialområdet, at IT-kompetencer hos medarbejdere (og borgere) er højnet markant på meget kort tid, og at der blandt mange medarbejdere er kommet en ny fortrolighed med den virtuelle mødeform, booking af virtuelle møder og indkaldelse hertil. Derudover at virtuelle møder er mere effektive end fysiske møder, da der er færre gentagelser og skæres mere ind til kernen af punkterne.

Flere specialområder ser et stort potentiale her, og det forventes, at der i fremtiden vil blive afholdt langt flere interne møder virtuelt både på specialområderne og på socialområdet generelt i forhold til at kunne spare transporttid samt sikre højere effekt på møder. Flere specialområder og afdelinger har også med god effekt anvendt videosupervision.

Det er imidlertid vigtigt:

- at der er software og hardware til rådighed samt at deltagere er fortrolige med dette og dets forskellige funktioner.
- at mødeindhold overvejes nøje, da der kan være indhold, lange drøftelser med mange deltagere o.l. som ikke egner sig til en virtuel struktur.
- at videomøder kalder på struktur og stringens samt fungerer bedst, når der er tale om møder af kortere varighed.

8. Konsensus og fælles fokus på borgerne

Specialområde Udviklingshæmning og ADHD (SUA) beskriver desuden, at den fælles kontekst og ramme for kernevelfærd på tværs af sektorer (med Covid-foranstaltninger og Sundhedsstyrelsens retningslinjer) har givet et fælles højere formål med fokus på borgerne samt konsensus mellem kommunale sagsbehandlere og SUAs tilbud om sammen at levere den bedst mulige indsats.

Øvrige interessante perspektiver på baggrund af Covid-19 ift. det sociale område?

9. Hjemmearbejde

I Covid-19 perioden har mange af socialrådets medarbejdere arbejdet hjemmefra mod god effekt for både mange medarbejdere og opgaveløsningen. Her fx en erfaringsopsamling fra Specialområde Kommunikation og Handicap (IKH) vedr. hjemmearbejde:

I Covid-19 perioden arbejdede mange af IKHs medarbejdere hjemmefra. Indtil videre er oplevelsen at hjemmearbejde på mange måder er lige så effektivt som arbejdet der foregår på arbejdspladsen. Der skal dog i denne sammenhæng tænkes ergonomi ift. arbejdsmiljø. Perioden med hjemmearbejde har derudover givet en fleksibilitet i forhold til, hvornår på dagen opgaven blev løst. Det er oplevelsen, at både arbejdspladsen og medarbejdere har visse fordele i, at nogle opgaver ikke **skal** løses mellem kl. 7 og kl. 16. Det giver blandt andet børnefamilier nogle unikke muligheder for fleksibilitet i løbet af dagen, som smitter af på arbejdsglæde og dermed produktiviteten og kvaliteten af de løsninger, der bliver leveret af medarbejderne. Globalt vil man derudover med en højere grad af hjemmearbejde for visse grupper, kunne spare tid til transport samt den miljøbelastning, som knytter sig til transporten.

På Specialområde Holmstrupgård nævnes desuden følgende fordele ved hjemmearbejde: ro til fordybelse, færre forstyrrelser, højnet effektivitet, ingen transport tid, særligt godt til dokumentation, e-kurser, læsning. Det bemærkes, at hjemmearbejde stiller større krav til koordinering og fora for sparring, da man ikke ser sine

kollegaer og ledere i samme omfang som vanligt. Det foreslås fremadrettet at se på planlægning af dage, hvor det giver særligt mening henholdsvis at arbejde hjemme eller arbejde ude (fx på dage med familie møder, ambulante besøg mv.) og andre dage hvor det giver særligt mening at være på arbejdspladsen.

De gode effekter af øget hjemmearbejde for medarbejdere, opgaveløsning mm. kan med fordel fastholdes på socialområdet i en eller anden form og udstrækning fremadrettet.

10. Øget sundhedsfagligt fokus i socialpraksis

På flere specialområder, herunder særligt på Specialområde Udviklingshæmning og ADHD (SUA) giver man udtryk for et øget sundhedsfagligt fokus samt en integration af sundhedsfaglig praksis i social praksis på meget kort tid, med en stejl læringskurve men med stor opbakning blandt personalet og til gavn for både borgere og personale. På tværs af socialområdet tilkendegiver flere specialområder, som også nævnt ovenfor i borgerafsnittet, et ønske om i modereret form at fastholde de nye, gode hygiejne- og sundhedsvaner – at spritte og holde afstand – både blandt borgere og medarbejdere fremadrettet. Helt specifikt overvejer flere kantiner på socialområdet, hvorvidt buffet skal genindføres eller om man fremadrettet skal bruge andre løsninger, som i højere grad er smittereducerende.

11. Bedre arbejdsmiljø grundet nye funktioner og samarbejde på tværs

Beslægtet med ovenstående beskriver flere specialområder gode effekter som fx et bedret arbejdsmiljø og bedre samarbejde som følge af nye opgaver, funktioner og samarbejdsrelationer i Covid-19 perioden. Fx beskriver Specialområde Autisme (SAU) efter en udfordrende opstart at have oplevet en positiv effekt af, at medarbejdere har varetaget funktioner på tværs af afdelingerne. Samt at nogle afdelinger med tilknyttet beskæftigelse har erfaret, at der kan hentes en meget stor viden i et mere nært samarbejde mellem bo- og beskæftigelsesmedarbejdere. Også på Specialområde Holmstruppgård (HOL) bemærkes et tættere og mere smidigt samarbejde mellem medarbejdere i skolen og på afdelingerne. For specialområdets unge borgere har det desuden øget fremmødet, at lærerne var tilstede på afdelingerne.

Desuden er der fra SAU eksempler på, at corona-situationen ligefrem har kreeret et pusterum for medarbejderne. Det ses ud fra besvarelser som *"der er kommet mere ro på afdelingerne ift. arbejdspress, og medarbejderne giver udtryk for, at der har været tid til at fordøje den viden om omstrukturering, der har været tilført afdelingen"*. Det tyder på, at det samme gælder for borgerne, da der i perioden ikke har været øget risikovurderinger på gul eller rød i den pågældende afdeling. Nogle af socialområdets medarbejdere giver imidlertid også udtryk for, at corona-perioden har været travl, og at de har været pressede af hasteopgaver, nye arbejdsgange, manglende sparring med kollegaer og uvished i forhold til tidsperspektiv.

12. Covid-19 kommunikation på tværs af organisationen

Flere specialområder bemærker, at Covid-19 informationen på tværs af organisationen har rigtig fungeret godt på de forskellige niveauer og mellem disse. Der gives blandt andet udtryk for god kommunikation af retningslinjer og beredskabsplaner; godt fokus på beredskabsplaner og praktiske handleplaner med styr på planen både her og nu og ikke mindst plan B. Der peges på, at nedsættelse af særlige Task Forces på de forskellige niveauer (fx i administrationen, på specialområder, i afdelinger) har gjort det muligt hurtigt, smidigt og struktureret at træffe og videreformidle beslutninger, materiale fra myndigheder mv. Medarbejder på Specialområde Holmstruppgård (HOL) nævner også, at det var trygt, at TR og AMR ringede rundt. I en lignende situation fremadrettet kan løsningen med Task Forces på de forskellige niveauer samt fokus på beredskabsplaner og praktiske handleplaner samt nødplansscenarier med fordel anvendes.

Desuden roses materiale udarbejdet til specifikke målgrupper, herunder fx det corona-orienterede materiale fra Autismefokus, som har givet borgerne god mulighed for at kapere situationen. I den forbindelse foreslås det fra Specialområde Autisme, at undersøge, om lignende materiale kunne udarbejdes til brug i forbindelse

med samarbejdet med pårørende. Specielt i kommunikationen med bekymrede pårørende er der et behov for målrettet materiale. Løsningen med mere skræddersyet materiale, der tilgodeser særlige målgruppers særlige behov (herunder både borgeres, medarbejderes, pårørendes og evt. andre samarbejdspartneres) kan forventeligt give god effekt for mange af Socialområdets aktører, og der kan fremadrettet tænkes mere i udvikling af sådanne materialer, herunder også på flere sprog.



Input til DASSOS temadrøftelse den 27. august 2020 om erfaringer fra COVID-19 på det specialiserede socialområde fra Sociale Forhold og Beskæftigelse, Aarhus Kommune

6. august 2020
Side 1 af 5

I Sociale Forhold og Beskæftigelse (MSB) har Covid-19 situationen givet en lang række erfaringer både i et socialfagligt perspektiv, et ledelsesperspektiv og ift. samarbejdet med civilsamfundet og andre samarbejdspartnere.

Socialfaglige erfaringer

Virtuelle møder

COVID-19 har medført, at flere af MSB's fysiske møder med borgerne, er blevet erstattet af virtuelle møder. Flere – både medarbejdere og ledere – er på meget kort tid blevet trygge ved brug af virtuelle møder, og derfor vil det i højere grad kunne anvendes fremover både ift. møder med borgere/pårørende og ifm. møder mellem medarbejdere/fagpersoner.

Virtuelle møder vil i mange tilfælde være effektive og tidsbesparende, men kan ikke anvendes i alle sammenhænge, da nogle møder i høj grad kræver fysisk fremmøde. En erfaring har eksempelvis været, at virtuelle møder kan anvendes, når forløb og relationer er etableret – men at virtuelle møder ikke nødvendigvis er hensigtsmæssige, når et forløb skal startes op eller en relation skal etableres. Derudover kan det – fagligt set – være svært at håndtere uventede forhold under virtuelle samtaler.

Virtuelle møder har desuden vist sig værdifulde ift. borgere, der kan have svært ved at møde frem fysisk (eksempelvis pga. angst eller smerter).

Mindre aktivitet – mere ro

Nogle borgergrupper – særligt på voksenhandicapområdet – har profiteret af, at perioden har medført en mindre stress-fyldt hverdag, med færre overgange/miljøskift, mindre transport, mindre og mere harmoniske enheder, intern beskæftigelse og lignende. Det har givet bedre trivsel med færre afbræk i hverdagen.

Mere selvhjulpne?

På tværs af socialrådets målgrupper opleves det, at borgere er blevet markant mere selvhjulpne, når medarbejderne – som følge af nedlukningen – er mere "med på afstand". Det kan give overvejelser om vores serviceniveau, om hvorvidt medarbejderen gør for meget for borgerne samt om hvilken rolle borgernes netværk og civilsamfundet kan spille fremadrettet.

Dagområdet

Under nedlukningen har dagtilbudsmedarbejdere arbejdet på botilbud i løbet af dagen. Det har givet en god faglig læring og afsmitning på tværs af områderne – som kan være relevant at fastholde fremadrettet.

**SOCIALE FORHOLD OG
BESKÆFTIGELSE**

Fagligt sekretariat
Aarhus Kommune

Ledelse- og Politisk betjening
Jægergården, Værkmestergade
15 B
8000 Aarhus C

Direkte e-mail:
heheha@aarhus.dk

Sag: 20/056516-2
Sagsbehandler:
Kristian Erland Eskildsen / Hele-
ne Hedegaard



6. august 2020
Side 2 af 5

Borgere med psykiske problemstillinger

Hos udsatte borgere med psykiske problemstillinger har der været eksempler på, at borgernes udfordringer og symptomer blev forstærket under Corona-krisen (eksempelvis ift. angst eller spiseforstyrrelser). Ligeledes har den begrænsede adgang til aktiviteter for nogle borgere betydet en øget tendens til, at beboere isoleres mere i egne hjem og mistrivsel øges.

Misbrugsområdet

På misbrugsområdet har der været konstateret et eskalerende forbrug af rusmidler under COVID-19 og situationen har yderligere forstærket borgernes vanskeligheder ift. at skulle bevæge sig ud til behandling. Dette har ligeledes medført, at pårørende til misbrugere har været særligt udfordret i karantæneperioden.

På rusmiddelområdet har borgerne været positive overfor de muligheder, der har været for kontakt til misbrugscentret – herunder for nyopstart i medicinsk behandling og virtuelle samtaler. Der har været flere indskrivninger og færre udeblivelser, når digitale løsninger anvendes.

Botilbud – udnyttelse af arealer

På kommunens bosteder og lignende er udearealer i stort omfang og med succes blevet inddraget til forskellige aktiviteter og ophold, og der er sket en opblomstring af nye måder at være sammen på udenfor. På bostøtteområdet erfarer det, at bostøtte effektivt kan ydes udenfor hjemmet, og ikke er afhængigt af ugentlige møder ansigt-til-ansigt. På døgnområdet har man ligeledes benyttet sig af digital kommunikation som et alternativ.

Døgnområdet

På døgnområdet har børnene fået vendt deres hverdag på hovedet, da de har fået inddraget fritidsaktiviteter samt deres samvær med forældre og venner. Samtidig har de skulle omstille sig til hjemmeskoling og den midlertidige suspendering af fysisk samvær har haft betydning for både børn og forældre. Muligheden for digital kommunikation har dog fungeret som et alternativ.

Ungeområdet – hjælpelinjer

Ift. ungeområder observerede man under nedlukningen en stigning i forhold til forløb, hvor unge reagerede med frustrationer og aggressioner grundet de ændrede forhold. Digitale løsninger vurderes samlet set ikke at være tilstrækkelige for unge med komplekse, kritiske udfordringer ift. at sikre trivsel. For de unge berettes der generelt om positive erfaringer med at kommunikere og opretholde kontakt med de unge via digitale værktøjer. En udfordring har dog været, at MSB har været begrænset til at benytte Teams og f.eks. ikke kan anvende Facetime eller Messenger (som i langt højere grad er platforme de unge benytter i forvejen).



6. august 2020
Side 3 af 5

Ift. telefonisk hjælpelinier og lign., som unge har kunnet benytte under nedlukningen har der været blandede erfaringer. Nogle hjælpelinier har oplevet en meget høj grad af aktivitet, mens andre har oplevet et fald i aktiviteten. Fald i aktivitet kan dels være begrundet i tilbuddets karakter (at de unge forventer en ansigt-til-ansigt samtale) eller i, at de unge under nedlukningen, ikke har haft rum eller ro til at tage kontakt, eksempelvis fordi de har været hjemme sammen med deres familier. Her kan chat-løsninger være en mulighed, som er mere diskret for de unge at bruge.

Ledelsesmæssige erfaringer

Overordnet set, berettes der om en god overgang til kriseledelse og nødbejerskab på tværs af hele MSB. Driften blev opretholdt på de kritiske ydelser, og der blev fundet på kreative og alternative løsninger for på den ene side at opretholde driften og på den anden side at minimere smittespredning. Kreativiteten og gentænkningen af løsninger har givet en øget faglig indsigt og en øget metodebevidsthed som bør fastholdes fremadrettet.

Virtual ledelse

Der har været gode erfaringer med afviklingen af virtuelle møder via Teams. Virtual undervisning har også vist sig at kunne anvendes på en god måde, eksempelvis ift. hurtigt at dele ny, relevant viden til et stort antal medarbejdere.

Perioden med COVID-19 har givet MSB et godt afsæt for i højere grad at digitalisere møder og kontakter med borgerne og virksomheder. Samtidig opleves det, at nogle af ledernes/medarbejdernes barrierer ift. at anvende digitale løsninger er blevet brudt ned pga. gode erfaringer fra nedlukningen.

Erfaringerne er, at virtuelle møder fungerer bedst, når de har et afgrænset fokus og et begrænset deltagerantal – eksempelvis til korte daglige møder, hvor viden kan deles og uklarheder drøftes. Virtuelle møder opleves at have begrænsninger, når der er behov for drøftelser på strategisk niveau. Det opleves at den høje grad af virtuelle ledelse og "ledelse på afstand" kræver nye ledelseskompetencer.

MSB har haft fokus på løbende at holde den politiske ledelse orienteret – blandt andet via orienteringer til Social- og Beskæftigelsesudvalget samt ved at invitere rådmanden med til digitale møder på driftsniveau, for at give en føling med, hvad der fylder, hvad der er svært, etc.

Hjemmearbejdsplads

Det er i vidt omfang gået godt med at have medarbejderne til at arbejde hjemmefra. Det er dog en udfordring at lede på afstand, når medarbejderne sidder hjemme. Her skal der arbejdes med at sikre den gode kontakt og føling mellem leder og medarbejder.



6. august 2020
Side 4 af 5

I perioden med hjemmearbejde har der være et lavere sygefravær blandt ansatte og antallet af børnets første sygedag er faldet. Nogle oplever, at hjemmearbejdet gør det sværere at adskille arbejdsliv og privatliv. Der bør derfor være fokus på de arbejdsmiljømæssige konsekvenser af en øget grad af hjemmearbejde – både fysisk og psykisk.

Sundhedsviden på socialområdet

Coronakrisen har vist vigtigheden af at have stærke sundhedsfaglige kræfter til stede på socialområdet, både lokalt men også som et centralt placeret eksisterende team i stabene, der hurtigt kan aktiveres og reagere på den givne situation.

Erfaringer ift. vores samarbejdspartnere

I MSB er der løbende afholdt møder med andre forvaltninger, sundhedsmyndigheder samt øvrige samarbejdspartnere. Møderne har været centrale ift. at afstemme kommende indsatser og konsekvenserne heraf. Overordnet ses der et stort potentiale i forhold til at fastholde virtuelle møder med eksterne og interne samarbejdspartnere.

Nedlukningsforløbet har bevist, hvor hurtigt og smidigt der i fællesskab kan handles på tværs af civilsamfund og kommune. Mange frivillige foreninger har måttet aflyse eller omlægge aktiviteter som følge af COVID-19. Forløbet har givet mange gode og nære relationer kommunen og civilsamfundet i mellem hvor samarbejdsfladerne er blevet udviklet.

Nye løsninger og god kommunikation

Samarbejdet med frivillige foreninger på hjemløseområdet har været særdeles godt eksempel på, hvordan kommune og civilsamfund i fællesskab har fundet nye løsninger. Her har der været tæt kontakt, god koordination og meget kreativitet. Som eksempler på særlige indsatser på hjemløse området kan bl.a. nævnes at Hus Forbi har lavet aftaler med DanHostel som har givet gratis overnatning til Hus Forbi-sælgere, hvilket har sænket presset på forsorgshjemmene.

Tilsvarende har der været et øget fokus på samarbejdet omkring krisecentre, hvor der er blevet oprettet ekstra pladser.

Der er løbende blevet arbejdet med at holde de bruger- og pårørendeorganisationer informeret på forkant om MSBs indsatser og tiltag – eksempelvis via direkte telefonkontakt. Ifm. genåbning er der blevet afholdt møder med organisationerne ift. at få afdækket deres ønsker.

Der har været lavet aftaler med AUH ift. at sikre kapacitet til at teste hjemløse med jævne mellemrum. Det har været en stor succes.

Krisesituationen har generelt set gjort at alle parter har haft fokus på den konkrete problemløsning, frem for bureaukrati, pengekasser og lign.



Udfordringer ift. sundhedsmyndighederne

Samarbejdet med staten/sundhedsmyndighederne har været udfordrende bl.a. pga. uklar kommunikation og udmeldinger. Samtidig er udmeldinger sket så hurtigt, at sundhedsmyndighederne ikke nødvendigvis har kunnet svare på de spørgsmål, der er opstået.

6. august 2020

Side 5 af 5



Notat

Vedrørende: Erfaringer med digital kontakt på socialområdet i Randers Kommune

Sagsnavn: Digitalisering af arbejdsgange på socialområdet

Sagsnummer: 27.00.00-A26-5-20

Skrevet af: Louise Beck Thomsen

E-mail: Louise.Beck.Thomsen@randers.dk

Forvaltning: Social- og arbejdsmarkedssekretariatet

Dato: den 16. juni 2020

Sendes til: Carsten Wulff Hansen

Følgende notat beskriver borgernes, medarbejdernes og lederes erfaringer med digital kontakt via mail, telefon og Skype på socialområdet i Randers Kommune i forbindelse med COVID-19 og nedlukningen af området. Formålet med notatet er at fremhæve de muligheder, der er forbundet med at arbejde mere digitalt på socialområdet i et fremadrettet perspektiv.

Notatet er baseret på interviews med lederne, medarbejdere og borgere på socialområdet. Der er afholdt interviews med i alt 28 medarbejdere, herunder mestringsvejledere og socialrådgivere samt et par talepædagoger og terapeuter, der har været i digital kontakt med borgere via telefon/Skype. Medarbejderne og lederne har sendt skriftlig feedback i de tilfælde, hvor de ikke har haft mulighed for at deltage i et interview. Der er afholdt interviews med 6 borgere, der har været i digital kontakt med deres mestringsvejleder, hvoraf alle har været i telefonisk kontakt på nær én, der har anvendt Skype. Derudover er der afholdt 2 interviews med borgere, der har været i telefonisk kontakt med myndighed, 1 borger der har modtaget undervisning af en talepædagog via Skype og 1 borger, der har været i kontakt med en terapeut via Skype.

De erfaringer der er beskrevet i notatet, er ikke opdelt efter faggruppe eller målgruppe, da der ikke er markante forskelle i deres oplevelser med digital kontakt. Notatet fremhæver de pointer, der har været mest gennemgående.

DIGITAL KONTAKT MELLEM BORGERE OG MEDARBEJDERE

Under nedlukningen af socialområdet har medarbejderne været i digital kontakt med borgerne via mail, telefon og Skype i forskellige sammenhænge. Blandt andet er der ydet mestringsvejledning, råd og vejledning, behandling, familiekonsultation og terapi samt sagsbehandling og opfølgning.

Medarbejdernes erfaringer med digital borgerkontakt

Overordnet set er medarbejderne enige om, at digital kontakt med borgerne har været et godt supplement til fysiske møder. Dog må digital kontakt aldrig erstatte fysiske møder med borgerne, da der er situationer, hvor digital kontakt ikke er hensigtsmæssigt, ligesom at fysiske møder kan være nødvendige for at dække borgernes behov.

Potentialer

Medarbejderne påpeger, at digital kontakt giver borgerne mulighed for at få hjælp 'nu og her', ligesom at de hurtigere kan få afklaret eventuelle spørgsmål. Digital kontakt skaber fleksibilitet i mødeplanlægningen og giver medarbejderne mulighed for hyppigere at lave opfølgninger med borgerne, hvilket er særligt hensigtsmæssigt i de tilfælde, hvor borgerne bor langt væk eller har behov for daglig støtte. Derudover åbner digital kontakt op for alternative måder at lave opfølgninger med borgerne på. Borgerne bliver også mere tilgængelige for medarbejderne, når kontakten foregår digitalt.

Medarbejderne påpeger, at digital kontakt gør det muligt for borgerne at deltage i møder hjemmefra i trygge rammer, hvilket kan være ressourcebesparende for borgeren og resultere i at færre borgere melder afbud til møder. Flere medarbejdere understreger tilmed, at det kan give borgerne mulighed for at deltage i møder, som de ikke har deltaget i før. Derudover giver digital kontakt medarbejderne mulighed for at tilpasse kontakten til borgernes behov alt efter om de trives bedst med fysisk eller digital kontakt – eller en kombination af begge.

Digital kontakt med borgerne medfører mindre transporttid for både medarbejdere og borgere, hvilket kan frigive tid til andre opgaver og give mere ro i hverdagen. Derudover kan det for nogle borgere være ressourcebesparende, at de ikke skal møde op til fysiske møder på kommunen.

Opmærksomhedspunkter

Medarbejderne understreger, at digital kontakt med borgerne ikke fungerer i alle sammenhænge, da det afhænger af den enkelte situation og borgernes behov. Eksempelvis er digital kontakt uhensigtsmæssigt i de situationer, der omhandler sårbare emner, hvor borgerne ofte bliver følelsesmæssigt påvirkede og i de situationer, hvor borgerne har behov for praktisk hjælp i forbindelse med mestringsvejledning. Endvidere har borgerne individuelle behov og dermed også forskellige behov for kontakt. Nogle har borgere brug for fysisk og social kontakt, mens andre borgere har det OK med at få et opkald eller en mail/SMS.

Medarbejderne påpeger, at det kan være svært at vurdere, hvordan borgerne har det, når kontakten foregår digitalt. Medarbejderne kan ikke på samme måde observere borgernes adfærd samt få et indtryk af de hjemlige omgivelser, hvilket blandt andet betyder at borgerne kan lade som om, at de har det godt. Dette er særligt en udfordring i de tilfælde, hvor medarbejderne skal møde en ny borger eller hvis borgerne har svært ved at fortælle om, hvordan de har det. Derfor påpeger medarbejderne også, at digital kontakt fungerer bedst, når man har mødt borgerne ansigt til ansigt.

Medarbejderne oplever desuden, at flere borgere har ikke adgang til digitalt udstyr, hvilket særligt udfordrer brugen af Skype. Samtidig har nogle borgere svært ved at kommunikere digitalt og bruger mange af deres ressourcer på at få teknikken til at fungere, når der er tale om Skype.

Borgernes erfaringer med digital medarbejderkontakt

Hovedparten af borgerne pointerer, at digital kontakt har fungeret fint under nedlukningen sammenlignet med, hvis alternativet var ingen kontakt. Som udgangspunkt foretrækker de fleste borgere dog fysisk frem for digital kontakt, men understreger samtidig at det afhænger af den pågældende situation og den enkeltes behov. Det er særligt borgere, der modtager mestringsvejledning, som fremhæver at de foretrækker fysisk kontakt, om end flere taler for en kombination af fysisk og digital kontakt.

Potentialer

Borgerne påpeger, at digital kontakt understøtter fleksibel i støtte, da man kan få hjælp 'nu og her' efter behov sammenlignet med, hvis man skulle vente på et fysisk møde. Digital kontakt egner sig derfor godt til akutte situationer eller pludseligt opståede problemer, hvor borgerne har behov for hurtigt at komme i kontakt med en medarbejder. Borgerne påpeger desuden, at digital kontakt er hensigtsmæssigt til kortere opfølgningssamtaler, ved sygdom eller hvis borgeren har svær dag. Samtidig kan det lette i en travl hverdag, hvor tiden og overskuddet til at køre til/fra møder kan være knap.

Digital kontakt understøtter fleksible mødetidspunkter, da borgerne kan tale med en medarbejder på andre tidspunkter end det ellers havde været muligt. Digital kontakt gør det derfor også muligt, at fastholde møder som måske ellers var blevet aflyst grundet manglende tid.

Borgerne giver udtryk for, at det er positivt, at man kan sidde hjemme i trygge omgivelser og holde et møde/være i kontakt. Dette er hensigtsmæssigt, da borgerne sommetider ikke har overskuddet til at få besøg i hjemmet, ligesom det kan være ressourcekrævende for dem at tage til et møde uden for hjemmet. Samtidig kan det gøre det nemmere at åbne sig op over for en 'fremmed' medarbejder, når man sidder i vante omgivelser.

De borgere der har været i digital kontakt via Skype pointerer, at det er en fordel, at man kan se medarbejderens ansigt. Dels fordi man får en bedre fornemmelse af hinanden, dels fordi borgerne ser at medarbejderen har fokus på dem. Derudover det er hensigtsmæssigt, at man kan vise hinanden ting på skærmen – eksempelvis i undervisningssammenhænge eller i situationer, hvor man skal have hjælp til en opgave af sin mestringsvejleder.

Qua ovennævnte potentialer peger flere af borgere på, at kombinere fysisk og digital kontakt i de sammenhænge, hvor det giver mening i forhold til den enkeltes behov.

Opmærksomhedspunkter

Borgerne påpeger ligesom medarbejderne, at digital kontakt ikke fungerer i alle sammenhænge, idet der vil være situationer, som kræver at man mødes ansigt til ansigt. Eksempelvis fremhæver borgerne, at det kan være svært at drøfte følelsesmæssige emner digitalt og at det er svært i de situationer, hvor store spørgsmål skal afklares. De borgere der modtager mestringsvejledning påpeger, at digital kontakt er uhensigtsmæssigt, hvis borgernes behov er at få understøttet nogle sociale behov, ligesom at det kan være en udfordring at få støtte til praktiske gøremål såsom at ringe til lægen, ordne ting i hjem-

met, udfylde sin plan osv. Samtidig er det sværere at få spontan hjælp fra mestringsvejlederen, hvilket der ofte kan opstå et behov for i løbet af mødet/samtalen. Borgerne påpeger derfor, at medarbejderne altid bør være opmærksomme på, om der er behov for fysisk kontakt.

Borgerne oplever, at digital kontakt udfordrer kommunikationen. Det kan være svært at kommunikere med medarbejderne, fordi man ikke kan se hinandens ansigtsudtryk og kropssprog, hvilket særligt er en udfordring, hvis man er meget visuel i sin kommunikation. Det kan endvidere betyde, at det tager længere tid at forklare sig sammenlignet med fysisk kontakt. Derudover kan man lettere misforstå hinanden og der er bestemte metoder, som man ikke kan gøre brug af i sin kommunikation (f.eks. tegn og fortæl).

Flere borgere giver udtryk for, at det mellemmenneskelige og den sociale relation til medarbejderen bliver mindre, og at digitale møder ikke giver den samme menneskelige kontakt, der er i et fysisk møde. Enkelte borgere påpeger i den forbindelse, at digital kontakt kan føre til at man i højere grad isolerer sig i hjemmet, hvilket hæmmer sociale samvær med omverdenen.

Borgerne pointerer, at det kan være svært for medarbejderne at aflæse, hvordan borgerne har det, når kontakten foregår digitalt. Dette skyldes blandt andet, at medarbejderne ikke kan se, hvordan det står til i hjemmet og at de ikke kan fornemme borgerens kropssprog og reaktion. Borgerne påpeger, at de derfor kan lade som om at de har det godt selvom, det ikke er tilfældet. Samtidig kan det være vanskeligt for borgerne at fortælle, hvordan de har det, hvis de har svært ved at åbne sig op.

De af borgerne der har forsøgt sig med/anvendt Skype påpeger, at der kan være række tekniske udfordringer i forhold til at få det til at fungere optimalt, eksempelvis i forhold til at få billedfremvisning aktiveret. For nogle borgere betyder det, at de bruger meget tid og energi på at få det op at køre. Samtidig giver flere borgere udtryk for, at er en udfordring for dem, at deres ansigt bliver vist på skærmen, hvorfor de i højere grad foretrækker telefonisk kontakt.

Anbefalinger til digital kontakt mellem borger og medarbejder

- ✓ Afdæk borgerens behov og forventningsafstem med borgeren forud for digital kontakt
- ✓ Undersøg om borgeren har adgang til digitalt udstyr (telefon, tablet eller PC)
- ✓ Tilstræb om muligt fysisk kontakt med borgeren forud for digital kontakt første gang
- ✓ Forbered borgeren på digital kontakt og giv øvelse i at håndtere det
- ✓ Sørg for at der er afsæt tid af i borgerens kalender
- ✓ Lav en klar dagsorden for samtalen med borgeren
- ✓ Sæt dig et uforstyrret sted under samtalen med borgeren (% storrumskontorer)
- ✓ Brug om muligt hovedtelefoner (mindsker rumklang)
- ✓ Send et referat/kort opsummering til borgeren om hvad I har aftalt

DIGITAL KONTAKT BLANDT MEDARBEJDERE OG LEDERE

Under nedlukningen af socialområdet har medarbejderne og lederne været i digital kontakt med hinanden og holdt møder via telefon/Skype. Blandt andet er der afholdt statusmøder, opfølgningsmøder, sparringsmøder, planlægningsmøder, teammøder, supervisionsmøder, koordinationsmøder og udviklingsmøder samt eksterne samarbejds-møder osv. Derudover er der afholdt digitale ledermøder såsom afdelingsledermøder, centermøder, centerledermøder og chefmøder.

Medarbejdernes og ledernes erfaringer med digital kontakt

Generelt er medarbejderne og lederne enige om, at digital kontakt har været et godt alternativ til at mødes fysisk med hinanden og at det understøtter muligheden for at være i daglige kontakt, når man sidder på forskellige matrikler. Mange arbejdsopgaver og spørgsmål kan håndteres digitalt, men det kræver tilvænning og at der udvikles en bevidsthed om hvornår og hvordan det bruges i hverdagen.

Potentialer

Medarbejderne og lederne påpeger, at digitale møder er mere koncentrerede, hvilket blandt andet skyldes færre forstyrrelser og mindre 'smalltalk' i møderne. Digitale møder bliver derfor ofte af kortere varighed sammenlignet med fysiske møder, hvilket generelt opleves positivt, om end det understreges, at møderne ikke må blive for afstumpede.

Medarbejderne og lederne oplever, at digital kontakt giver øget fleksibilitet i hverdagen. Generelt er det nemmere at planlægge og deltage i digitale møder kontra fysiske, da der ikke skal tages højde for booking af mødelokale, parkering og transport. Samtidig gør digital kontakt det muligt, at man kan deltage i en del af et møde og 'checke ud', når mødeindholdet ikke længere er relevant for en selv. Digital kontakt kan derfor have en positiv indvirkning på mødedeltagelsen. Samtidig er det nemmere at samle medarbejdere og ledere, der befinder sig på tværs af geografiske afstande, hvilket understøtter tværfaglige samarbejdsflader. Medarbejderne og lederne giver derfor også udtryk for, at flere møder med fordel kan afholdes via Skype, hvis det giver mening og er muligt. Specifikt nævnes blandt andet møder på forvaltningen, netværksmøder, MED-møder, langdistancemøder, undervisning mv.

Medarbejderne og lederne fremhæver at særligt fraværet af transport giver øget ro i hverdagen og frigiver tid til andre opgaver. Samtidig betyder det, at tiden mellem møderne kan bruges mere effektivt, da man ikke skal bruge tid på at køre til/fra møder, når de afholdes digitalt.

Foruden fleksibilitet i mødesammenhænge understøtter digital kontakt fleksible arbejdstider, herunder hjemmearbejdsdage med ro til opfølgning, som kan mindske arbejdspresset for både medarbejdere og ledere.

Medarbejderne og lederne påpeger, at digital kontakt via telefon/Skype giver gode muligheder for sparring og daglig kontakt, hvilket er særligt hensigtsmæssigt i de tilfælde, hvor medarbejder og leder ikke er placeret samme sted. Lederne påpeger i den forbindelse, at de får mulighed for at komme tættere på deres medarbejdere, mens medarbejderne påpeger at digital kontakt gør ledelsen mere tilgængelig, såfremt man ikke er placeret på samme matrikel. Derudover understøtter digital kontakt

fleksibilitet i mødeplanlægningen – både i forhold til individuelle samtaler mellem medarbejder og leder samt personalemøder.

Lederne på socialområdet giver udtryk for at digital kontakt gør det muligt, at deltage i flere ledermøder og at være i daglig kontakt med hinanden, hvilket er hensigtsmæssigt da man som leder ofte er 'på farten'. Dette understøtter et højt informationsflow i ledergrupperne og at alle er orienterede om det samme, ligesom det understøtter øget viden på tværs af de forskellige ledelsesniveauer.

Opmærksomhedspunkter

Medarbejderne og lederne understreger, at det er afgørende at teknikken fungerer og at der skal være adgang til det rette digitale udstyr, såfremt digital kontakt skal praktiseres. Eksempelvis har nogle medarbejdere ikke adgang til egen tablet eller PC med Skype-forbindelse.

Medarbejderne og lederne påpeger, at digital kontakt egner sig særligt godt til orienteringsmøder, status- og opfølgingsmøder samt til undervisning/webinarer. Derimod er det mindre hensigtsmæssigt i mødesituationer, hvor sårbare emner eller større beslutninger skal drøftes eller hvor der lægges op til diskussion/debat.

Erfaringen er, at det er en ulempe, at man ikke kan se alle mødedeltagernes skærbillede og at det udelukkende er de personer, der siger noget, som fremkommer på skærmen under et Skype-møde. Dette betyder, at det ikke er muligt at se alles reaktion, hvilket kan hæmme en god kommunikation, ligesom at det kan betyde at man ubevidst 'glemmer' mødedeltagere, der er passive trods tilstedeværelse. Det pointeres, at dette kan gå ud over de, der generelt er stille/introverte, fordi de der taler meget, er synlige hele tiden.

Medarbejderne og lederne påpeger, at kommunikationen kan være udfordret, fordi de mellemmenneskelige signaler går tabt ved digital kontakt. Erfaringen er derfor at digital kontakt fungerer bedst med personer, som man kender i forvejen, da man har et indblik i hinandens sprog og væremåde.

Medarbejderne og lederne påpeger at dynamikken i dialogen forsvinder i et digitalt møde og at det er svært, at have en diskussion såfremt der ikke er sat klare rammer for, hvordan det praktiseres. Samtidig kan der være en tendens til at nogle forhold ikke bliver drøftet i samme grad, hvilket både gælder faglige aspekter, feedback og tilfældige dialoger.

Generelt er der en oplevelse af, at det er trættende at sidde i flere digitale møder på én dag, fordi man er 'på' og skal fokusere på skærmen i længere tid ad gangen – særligt hvis der er tale om lange møder, hvor der kan være risiko for, at man mister fokus, fordi mødeindholdet måske ikke er relevant.

Slutteligt pointeres det, digital kontakt mindsker den sociale kontakt til ens kollegaer og at de indbyrdes relationer bliver mere distancerede, hvilket særligt gør sig gældende, hvis man arbejder 'ude i marken'. Samtidig kan det være svært at få et indtryk af, hvordan ens kollega/medarbejder har det, når kontakten primært foregår digitalt.

Anbefalinger til digitale møder mellem medarbejdere og ledere

- ✓ Indkald til mødet i god tid – ikke aftenen før
- ✓ Sørg for at der er luft mellem møderne i kalenderen
- ✓ Begræns mødelængden
- ✓ Overvej deltagerantal og inviter kun de relevante
- ✓ Afklar rammerne for mødet på forhånd (Hvad er formålet med mødet? Hvem er ordstyrer/mødeleder? Hvem tager referat? Hvordan beder man om ordet?)
- ✓ Udarbejd en klar dagsorden (læg den gerne i selve mødeindkaldelsen)
- ✓ Sikr adgang og kendskab til digitalt udstyr (telefon, tablet eller PC samt Skype-licens)
- ✓ Brug høretelefoner (mindsker rumklang)
- ✓ Sæt dig et uforstyrret sted under mødet
- ✓ Giv plads til alle mødedeltagere og vær opmærksom på, hvem der ønsker at sige noget
- ✓ Indstil skærmen så man kan se dit ansigt
- ✓ Slå mikrofonen fra, når du ikke selv taler i et møde med flere mødedeltagere
- ✓ Skab en tydelig struktur i mødet (f.eks. en talerække)
- ✓ Start med at tjekke at alle mødedeltagere er tilstede, så ingen glemmes
- ✓ Vær stille når andre taler
- ✓ Vær opmærksomhed på alle mødedeltagere – også dem der ikke taler



Notat

Vedrørende: Erfaringer fra Corona nedlukningen socialområdet
Sagsnavn: Digitalisering af arbejdsgange på socialområdet
Sagsnummer: 27.00.00-A26-5-20
Skrevet af: Christian Forchhammer Foldager
E-mail: Christian.Forchhammer.Foldager@randers.dk
Forvaltning: Social- og arbejdsmarkeds Sekretariat
Dato: 17-06-2020
Sendes til:

Indledning og baggrund

Dette notat er den første opsamling på de umiddelbare erfaringer fra Covid-19 perioden på socialområdet i Randers Kommune. Erfaringerne kommer fra perioden 12. marts 2020 til medio juni 2020 i. Viden om perioden er indhentet fra myndighed på voksenhandicap, psykiatri og børnehandicapområdet. Herudover er der indhentet erfaringer fra tilbudsområdet i voksenhandicap og fra hjerneskadecentret. Herudover er de indledningsvis overordnede betragtninger hentet fra centerledermøder.

Oplevelsen blandt centerlederen og den øverste ledelse er at der har været en høj grad af tilgængelighed mellem lederne. Der har været afholdt effektive og korte møder, hvor der er taget beslutningsreferater. Erfaringen er at det godt kan lade sig gøre at afholde møder via Skype mv. Ledelsen har oplevet at der har været behov for faglig ledelse. Centerlederne og socialchefen har derfor været længere nede i de konkrete sager end sædvanligt.

Der har været et godt samarbejde med såvel interne som eksterne samarbejdspartnere i perioden. Som et eksempel kan nævnes samarbejdet med regionspsykiatrien, der har fungeret godt og tæt.

En anden vigtig erfaring fra Corona nedlukningsperioden er at det tekniske udstyr, computere, telefoner og diverse tilbehør skal være tilgængelig, fungere og være opdateret.

Myndighed psykiatri

I myndighed psykiatri har det i hele perioden været tilstræbt at opretholde en almindelig drift - dog via andre kommunikations- og mødeformer. Der er blevet afholdt opfølgingsmøder og udredninger i det omfang borger og udfører/leverandør har kunnet/ønsket at deltage via mødetelefon eller skype.

Ligeledes har rådgiverne været tilgængelige for borgere, pårørende, samarbejdspartnere og kollegaer på telefon.

Kun i de første 2 uger af nedlukningsperioden oplevede myndighed "stilhed" fra borgere og pårørende mv. Herefter var henvendelses niveauet "normaliseret" og/eller øget. I perioden har der ikke været et øget antal henvendelser fra pårørende.

Den fremskudte rådgivning i psykiatri har i perioden været erstattet af en daglig telefonisk hotline. Gennem den telefoniske hotline har der været meget kontakt og samarbejde med borgere og pårørende, der ikke har været i kontakt med Center for Psykiatri i forvejen.

Pårørende har primært henvendt sig med bekymringer om deres næres faldende funktionsniveau og reaktioner på corona og den isolation/ensomhed dette har medført. Oplevelsen i Centret er, at flere pårørende har brugt centret som sparringspartner, og et sted at komme af med sine bekymringer på.

Særligt på hotlinen i slutningen af nedlukningen har en del pårørende og borgere henvendt sig og været frustrerede/afmægtige i forhold til ikke at kunne komme i behandlingspsykiatrien fysisk.

Hotline har været både fungeret ved telefonsamtale og skype møder. Der har her været en del råd og vejledning, guidning til andre aktører - særligt virtuelle fællesskaber og sundhedsvæsenet.

Efter genåbning oplever centret at borgere gerne vil mødes fysisk - men også borgere der stadig ønsker at mødes udenfor eller i eget hjem grundet bekymring for at blive smittet med corona. Dette har centret imødekommet. Ligeledes tilbydes der fortsat skype og telefonmøder.

Overordnet er det centrets indtryk, at samarbejdet med borger og pårørende har fungeret efter bedste evne og muligheder og i den forstand godt. Der har ligeledes været en opfattelse af fælles forståelse og "rummelighed" omkring hvad der er muligt og hastigheden. Centret oplever nu et pres på hastighed da flere oplever at "noget" har været i dvale/afventet da de har ventet på muligheden for fysisk kontakt. Medarbejderne oplever en del pårørende der ønsker, at vi hurtigt skal "gøre noget" ex. give botilbud. Disse pårørende har været bekymrede for borgerne har været ensomme og isolerede hjemme.

Myndighed Voksenhandicap

Samarbejdet med borgere, pårørende og samarbejdspartnere har været fint, og der har været stor forståelse for de ændrede rammer.

Myndighed har haft skype møder med tilbuddene, og det har fungeret. Der er dog flere borgere, der har haft svært ved at deltage i skypemøder hjemmefra – dels kan det være svært at lave en socialfaglig udredning uden at kunne se borger/kropssprog – det er jo ofte svære problematikker om borgerens egne udfordringer der drøftes, og det kan blive besværliggjort af SKYPE – der mangler en menneskelig/personlig fysisk relation.

Myndighed har dog også erfaring med at en del borgere gerne vil skype, og dermed ikke behøve at vise deres bolig frem ved hjemmebesøg, ligesom de ikke skal være bekymret for at møde op på Laksetorvet – hvilket for nogle kan være intimiderende.

I de fremskudte funktioner, har myndighed dog oplevet flere der gerne ville vente med at møde de fremskudte medarbejdere, til de kunne få et fysisk fremmøde.

Tilbud Voksenhandicap

Pr. 1. januar 2020 blev der lavet en ændring på en række af handicaptilbuddene, hvor nogle borgere gik fra at skulle i eksternt dagtilbud til i stedet at skulle have dagtilbud i eget botilbud.

Ændringen er ikke baseret på et økonomisk rationale men alene en faglig vurdering af at ikke alle har behov for profiterer af et miljøskifte. Processen blev opstartet med de pårørende, og er gået rigtig godt.

I forbindelse med Coronanedlukningen skulle alle beboere blive hjemme fra eksterne dagtilbud. Vurderingen er, at der er flere der i perioden har haft en bedre trivsel end de borgere, der oprindeligt var tænkt ind i modellen der startede op 1. januar 2020. Eksempelvis var der bestilt supervision ift. en borger med en adfærd der var udfordrende. Supervisionen er nu afbestilt fordi borgerens adfærd ikke længere er udfordrende. Centret vil igangsætte en proces efter sommerferien hvor der vurderes på erfaringer - og hvis der skal ske en øgning i antallet af borgere, der skal have dagtilbud i eget botilbud, så bliver inddragelsesprocessen vigtig for at sikre at ændringen ikke opfattes som en spareøvelse. Det skal dermed ikke være for at spare penge men med henblik på at flytte dagmedarbejderne ud på døgntilbuddene.

Hjernecenter Randers

I logopædien (sprog og taleundervisning) har Hjernecenter Randers iværksat to tiltag under Corona nedlukningen. Der er oprettet en hotline som borgerne og pårørende kunne kontakte Hjernecentret med henblik på at råd og vejledning. Hotlinen har kunnet anvendes af både borgere der allerede var i forløb inden Corona nedlukningen, men også borgere, der endnu ikke er påbegyndt deres forløb har kunnet benytte denne service.

Borger eller pårørende har via hotlinen beskrevet vanskelighederne og har fået anvisninger til hvordan borgerne selv kan arbejde med det udfordringerne. Hotlinen blev suppleret med fremsendelse af materiale til borgerne, der kan hjælpe borgere til at træne sprog og tale. Der er også blevet anbefalet brug af særlige apps, eller hjemmesider.

Før Corona nedlukningen har Hjernecenter Randers arbejdet med online logopædi. Under Corona nedlukningen er brugen af online logopædi blevet væsentligt forøget. Der er i perioden mange borgere der har modtaget online logopædi og det har været en stor succes. Også ældre borgere har været positive overfor brugen af online logopædiundervisning.

I perioden har der også været anvendt gruppe online forløb, hvor logopæden har haft 2-3 borgere på samme møde. Gruppe online undervisning har ligeledes virket godt. Borgerne har efterfølgende haft lyst til at fortsætte i grupper, selvom de nu også kan møde fysisk op i Hjernecentret.

Erfaringen er dog også at online logopædi dog også har begrænsninger. Nogle øvelser kræver at logopæden i bogstaveligste forstand har fingrene i munden på borgeren og det kræver selvfølgelig fremmøde. Oplevelsen er at mange borgere også vil have fordel af et online forløb, da de derved ikke udtrættes af transporten til Hjernecentret. I mange tilfælde vil en kombination af online og fysisk fremmøde være det oplagte fremadrettet.

Center for Socialt Udsatte

Rusmiddelbehandling

Overordnet er der en række positive erfaringer med rusmiddelbehandlingen under Coronanedlukningen, som med fordel kan videreføres efter genåbningen. Under nedlukningen har behandlerne kunnet opretholde en tæt relation til borgere, der er i behandling gennem telefonsamtaler eller via Skype. Erfaringen er blandt andet, at borgerne tidsmæssigt har fået kortere rådgivningsforløb til gengæld har der været en hyppigere kontakt. Flere af de borgere, der er påbegyndt misbrugsbehandlingen under Corona nedlukningen har efter genåbningen valgt at fortsætte med at få behandling via telefon og Skype. Udfordringen ved at udføre virtuelt rusmiddelbehandling er hvis borgeren "vælter" i sin behandling og falder tilbage til misbrug. I de tilfælde kan det være svært at få borgeren tilbage i rusmiddelbehandling igen.

Under Coronanedlukning blev der indført en praksis med at bringe substitutionsmidler ud til borgere, der har en høj risiko for at falde tilbage i et misbrug. Denne ordning har været succesfuld, og det overvejes aktuelt om det skal indføres som en mere fast praksis i rusmiddelbehandlingen. Det overvejes ligeledes om der fremadrettet kan laves en mere fleksibel organisation, som følge af erfaringerne med virtuel rusmiddelbehandling. Overvejelserne er at behandlerne kan arbejde på tidspunkter, hvor det passer bedre for dem og hvor borgerne har mere tid og overskud til at modtage behandlingen.

I projekt BRUS er tjatfunktionen blevet øget under Coronanedlukningen. Der er givet virtuelle samtaler, og hvor det var nødvendigt har behandlerne praktiseret walk and talk samtaler. Erfaringen fra BRUS, er at familiebehandling er svært at praktisere på Skype. Familiebehandling fungerer bedst ved et fysisk fremmøde. Derfor var familiebehandling også noget at det første der blev etableret efter genåbningen.

Væresteder og Forsorgshjem

Under nedlukningen har der været forholdsvis roligt på Forsorgshjemmene. Efter genåbningen er oplevelsen at borgerne er meget glade for at der er kommet personale igen. Mestringsvejlederne har været i kontakt med borgerne via telefon og når nødvendigt via walk and talk møder. Under nedlukningen har aktivitetsniveauet stort set været det samme som vanligt.

Erfaringen fra værestederne er helt overvejende at borgerne har manglet selvskab og manglet et sted at komme. Under nedlukningen fik borgerne udleveret mad. Erfaringen fra Coronanedlukningen på værestederne er at praksis før Coronanedlukningen er den der fungerer bedst for borgerne. Der arbejdes derfor nu på at komme i almindelig drift igen på dette område.

6. juli 2020

Erfaringsopsamling på håndtering af COVID-19

Borgerperspektivet:

Er der eksempler på nye løsninger, som er udløst af COVID-19 situationen, der har haft god effekt for borgerne, og som der er perspektiver i fastholde fremadrettet?

Virtuel kontakt har fungeret godt for nogle borgere, som ikke brugte det tidligere, fx bostøtte via videolink. Men også nogle, som det ikke har fungeret for. Det er primært borgere inden for det kognitive normalområde, som har profiteret af virtuel støtte.

Autismeområdet: Her er der behov for at lære borgerne at bruge virtuel støtte, men også et potentiale, som vi skal arbejde videre med.

Voksenhandicap-området: Svært syge og handicappede borgere har fået mere ro på, idet de ikke skulle skifte mellem dag- og døgntilbud (da dagtilbuddet var lukket). Fremadrettet vil det give mening at tænke mere integreret dag- og døgntilbud for denne gruppe af borgere. Omvendt har der også været borgere, som har manglet deres dagtilbud meget.

Generelt har isolationen været hård for borgerne, og nogle har været mere udadreagerende end normalt. Udfordring at botilbuddene ikke kunne køre med borgerne i bus.

Isolationen har også været en udfordring for borgere med psykiske udfordringer i eget hjem – "vi er kommet i nogle hjem, hvor alt er faldet fra hinanden, fordi der ikke har været den vanlige struktur og støtte omkring borgerne".

Nogle borgere har oplevet, at det gav ro på, at 'systemet' ikke havde samme forventninger/kran og samme tempo ift. progression hos den enkelte, da deres indsatser var suspenderet. Måske vi kan lære noget af dette ift. fokus på at afstemme forventninger, mål og indsats med borgerne bedre.

Rådgiverne har også oplevet, at det var nemmere/hurtigere at få kontakt til borgerne – de er blevet mere tilgængelige for borgerne.

Medarbejderne har fået øjnene op for udeliv og muligheden for aktiviteter udenfor. Walk-and-talk bostøtte, udeaktiviteter i dagtilbuddene mm. Dette er også en kvalitet, som vi skal tage med videre – ikke blot en nødvendig tilpasning til COVID-19.

- Hvad har fungeret godt i løsningen?

- For hvilke målgrupper har løsningen haft god effekt, og vil den kunne udbredes til andre målgrupper?
- Hvordan har kvaliteten af ydelsen under coronakrisen været?
- Hvordan fastholdes løsningen (eller elementer heraf) efter COVID-19?
- Øvrige betragtninger?

Samarbejdsperspektivet:

Er der eksempler på gode erfaringer med samarbejde, der har understøttet faglighed og kvalitet?

Bl.a. samarbejde:

- internt mellem driftsafdelinger i Silkeborg Kommune?
 - Hvad har fungeret godt i tilgangen?
 - Hvordan fastholdes tilgangen (eller elementer heraf) efter COVID-19?
 - Øvrige betragtninger

Det sundhedsfaglige beredskab og samarbejdet herom har fungeret godt og er blevet styrket, god tone. Mange andre samarbejder har været sat på pause.

Medarbejdere er blevet flyttet rundt internt i Socialafdelingen – og det har været spændende/godt for både medarbejdere i værtsroller og i gæsterollen fx på et dagtilbud. Der er potentiale for at bruge medarbejderressourcer mere på tværs! Det er til gavn for både borgere og medarbejdere. OBS: Dette gælder primært på voksenhandicap-området.

MED-systemet var meget optagede af uformelle møder mellem sektionsledere og medarbejdere – dette var et nyt mødeforum, som opstod under COVID-19. Det skal vi også tage med os.

- med eksterne samarbejdspartnere – kommuner, region, frivillige organisationer, andre?
 - Hvad har fungeret godt i tilgangen?
 - Hvordan fastholdes tilgangen (eller elementer heraf) efter COVID-19?
 - Øvrige betragtninger?

Samarbejdet med regionen i PH har været godt gennem COVID-19 nedlukningen.

En kort overgang oplevede Myndighed, at regionen ville udskrive psykiatriske patienter hurtigere end normalt – for at skabe pladser. Det ændrede sig til normalen, da smittetallene begyndte at falde igen.

Samarbejde med andre kommuner har langt hen ad vejen fungeret via virtuelle møder – og borgere er blevet visiteret til botilbud i andre kommuner også under nedlukningen.

Samarbejdet med pårørende/værger på de enkelte tilbud har til tider været svært. Funktionsledere har fundet sig i et krydspres mellem krav fra sundhedsfaglige myndigheder, som skulle implementeres, og pårørende med store savn og uforståenhed over for restriktioner.

Øvrige interessante perspektiver på baggrund af Covid-19 ift. det sociale område?

Organisationsperspektivet:

Er der eksempler på nye metoder og løsninger, som er udløst af COVID19 situationen, der bør fastholdes fremadrettet samt opmærksomhed på arbejdsgange, arbejdsmiljø mv. der har været uhensigtsmæssig:

- **Medarbejdere**

- Arbejdsmiljø
- Kollegialt sammenhold
- Informationsflow – ledelsesinformation og SIKO
- Virtuelle møder – indhold, mødestyring teknik

Virtuelle møder: Kendte mødefora og møder, hvor der allerede er en relation mellem mødedeltagerne, har fungeret godt virtuelt. De virtuelle møderne har i flere tilfælde kørt mere effektivt end fysiske møder. Dialogen bliver mere fokuseret og til sagen. Modsæt har møder med potentielle konflikter eller, hvor deltagerne ikke kender hinanden, fungeret dårligt som virtuelle møder.

Virtuelle møder er et godt supplement til fysiske møder, men kan ikke stå alene. Ledelsen og relationsopbygningen til medarbejderne er svært via virtuelle møder.

Sektionslederne har oplevet, at møderne er kommet til at ligge endnu tættere i kalenderen – der bliver ikke tid til at rejse sig fra computerne, bevæge sig lidt. Det er ikke nødvendigvis en fordel for kvaliteten af møderne.

Medarbejderne i udfører-sektionerne har savnet at have fysisk kontakt og drøftelser med hinanden.

I myndighedssektionen er medarbejderne blevet glade for hjemmearbejdsdage, og at disse kan aflaste et lille kontor til mange medarbejdere. Medarbejderne har været meget effektive – og der er klart grund til mere fleksibilitet ift. hjemmearbejde i myndighed.

Socialafdelingen har oplevet en enorm stor omstillingsparathed blandt medarbejdere og ledere.

Der er blevet et langt større fokus på god hygiejne på det sociale område, som tidligere har været svært. Dette ønsker ledelsen af opretholde fremadrettet. Ledelsesinformation/kommunikation til medarbejdere har til tider været svært – både pga. hastigheden af nye informationer, men også udvælgelse af hvilke informationer, der skal videre til hvilke medarbejdergrupper.

Input til temadrøftelse fra Holstebro Kommune

Færre fysiske besøg og flere virtuelle hjemmebesøg med borger

Der er i Holstebro Kommune generelt arbejdet med virtuelle hjemmebesøg og kontakter i en helt anden grad end tidligere for de borgere som bor i eget hjem. Nogle borgere er også blevet kontaktet telefonisk, i stedet for fysiske besøg. Erfaringerne med de virtuelle (og telefoniske) kontakter har bl.a. været, at langt de fleste borgere kan have et udbytte heraf, når først de tekniske startvanskeligheder er klaret. Det giver anledning til at overveje, om noget af den støtte, som skal ydes fremadrettet, også kan gives virtuelt. Nogle borgere har også vist sig at kunne klare sig med mindre støtte, og man vil kunne afprøve mere fleksible løsninger, hvor de selv henvender sig ved behov for yderligere eller anden støtte.

Virtuelle møder med eksterne aktører

Her kan der være store økonomiske og tidmæssige fordele ved at mødes virtuelt. F.eks. møder med eksterne bosteder, som ellers vil kræve lang transporttid. Flere har afprøvet virtuelle VISO møder, hvilket bl.a. kan have den fordel, at konsulentens rådgivning og anbefalinger kan optages, så flere medarbejdere får adgang til denne efterfølgende. Andre eksempler kan være virtuelle møder med pårørende, regionspsykiatri, sagsbehandlere og UU.

Virtuel undervisning på STU

Virtuel undervisning på STU har fungeret godt på Teams. Borgerne er efterhånden blevet trygge ved den virtuelle kontakt og undervisning. Nogle er endda blomstret op i denne tid, fordi de har haft nemmere ved denne kontaktform. De har nemmere ved at koble sig på her, end ved at møde op fysisk. Der har nok været 2 grupper: den ene har trivedes ved den nye hverdag, og den anden gruppe er gået i hi. Og selvom man tilsyneladende har trivedes ved roen, kan der også være uheldige konsekvenser. Fremadrettet vil man prøve, om man via den virtuelle undervisning, kan nå dem, der f.eks. har højt fravær og ikke kommer ud af døren.

Rengøring og hygiejne

I perioden har man i socialafdeling i Holstebro set markant færre sygedage hos medarbejderne. Dette kan skyldes flere faktorer. En mulighed er, at opprioritering af hygiejne og rengøring har gjort en forskel. Med baggrund i dette, og de øvrige gode argumenter for fortsat at investere i rengøring, bør man se på, hvordan dette bedst løses på en praktisk og økonomisk mulig måde fremadrettet. Her nævnes bl.a. brugen af nattevagter til rengøringsopgaver, samt potentialet i at målrette den ekstra rengøring til kritiske flader, som f.eks. håndtag, kaffemaskinen mv.

Aktivitetstilbud på Handicapområdet

Nogle borgere på Handicapområdet har trivedes ved ikke at have været i aktivitetstilbud væk fra bostedet eller være på faste tur, som ellers har været en del af programmet. Oplevelsen er, at borgerne har været mere rolige. Man har inddraget redskaber og metoder fra aktivitetstilbuddet, bl.a. ved brug af samme dagsrutiner og aktivitetskasser fra aktivitetstilbuddet, som man har taget med til Botilbuddet. Den nye hverdag med borgerne har tilsyneladende givet mere fokuseret samvær og nærvær. Borgerne har undgået den stress, som kan være forbundet med at blive klar til og skulle med bus. Ligeledes er det bemærkelsesværdigt, at borgerne ikke har syntes at savne aktivitetsmuligheder fra aktivitetstilbuddet. Fraværet af den vederlagsfri fysioterapi ser heller ud til at have givet funktionstab hos borger.

Nedlukning af Jobcentret

På psykiatriområdet har man i Holstebro Kommune oplevet, at nedlukningen af Jobcentret har givet borgerne en ro, som de har profiteret af.

Erfaringer fra Covid-19 på det specialiserede socialområde

Eksempler på nye løsninger og metodeudvikling udløst af Covid-19 situationen til brug til DASSOS temadrøftelse den 27.8.2020

Borgerperspektivet

Eksempler på nye løsninger udløst af Covid-19 situationen, der har haft god effekt for borgerne, og som der er perspektiver i fastholde fremadrettet.

- Beboere på botilbud har været delt op i mindre grupper med faste medarbejdere og fælles aktiviteter. Det har givet en tryghed og stabilitet i en situation, hvor en stor del af dagligdagen har været påvirket af COVID-19.
- Korte, men mere hyppige, virtuelle kontakter har erstattet traditionelle besøg i bostøtten. Det har målgruppen taget godt imod. Især utrygge og angstede borgere har profiteret af hyppigere kontakt.
- Medarbejdere fra aktivitetstilbud indenfor voksenhandicap har i perioden med COVID-19-restriktioner været fordelt på botilbuddene. Dermed har det været muligt at skabe struktur og en genkendelig dagligdag gennem aktiviteter tæt på borgernes hjem.
- Der er etableret faste grupper, der går tur sammen og vedligeholder udearealer på botilbuddene og i bostøtten.
- Samvær mellem anbragte børn og forældre er flyttet udendørs i haver eller fællesarealer i det omfang, det har været muligt. Det har medført, at kontakten har kunnet fastholdes i en utryg tid.
- Medarbejdere har hjulpet beboere på botilbud med at holde virtuel kontakt med pårørende. Det har skabt tryghed for både beboere og pårørende.
- Det er tydeligt at mange børn og unge er fortrolige med digitale medier, og flere har udvist større åbenhed i samtaler via de digitale kanaler end ved traditionelle samtaler, hvilket er en interessant læring at tage med.
- Der er etableret små rengøringshold på tilbuddene på voksenområdet. Det har bidraget til at sætte fokus på hygiejne.
- Borgere i rusmiddelbehandling har fået medicin udleveret på hjemadressen, da der har været etableret en kørselsordning i samarbejde med Park og Vej.
- Borgere i rusmiddelbehandling ønsker at fortsætte ambulant behandling via telefon efter Corona-tiden, da de ikke når at fortryde på vej til behandlingen, ikke oplever sig observeret og at de og deres hjem ikke kan observeres/tolkes via telefonen.

- En del borgere i rusmiddelbehandling har været glade for at fastholde behandlingen ved hjælp af walk'n'talk-møder med deres behandler i stedet for at sætte behandlingsforløbet i stå under COVID-19.
- Langt flere statusmøder kan fremover foregå virtuelt, hvor pårørende inviteres med i en del af mødet velvidende at Myndighed også har en tilsynspligt.
- Virtuelle møder har fungeret rigtig godt til samtaler med familier, man kender i forvejen. Det gør det mere fleksibelt, og man kan hurtigt få et møde op at stå.

Samarbejdsperspektivet

Eksempler på gode erfaringer med samarbejdet mellem kommuner og tværsektorielt i forbindelse med Covid-19 situationen.

- Alle målgrupper – både børn, unge, familier og voksne - har i vid udstrækning været samarbejdsvillige omkring de ændrede former for dialog og støtte. Det giver inspiration til, hvordan samarbejdet mellem kommune og borger i fremtiden kan varieres og tilpasses den enkeltes behov.
- Kommunerne har hurtigt og smidigt etableret og bidraget til forskellige tværfaglige og tværsektorielle fora omkring COVID-19-indsatser. Et eksempel er ressourcebanken i Viborg Kommune, hvor medarbejdere og ledere understøtter kritiske funktioner på tværs af fagskel og lignende.

Erfaringer fra Covid-19 på det specialiserede socialområde

Eksempler på nye løsninger og metodeudvikling udløst af Covid-19 situationen til brug til DASSOS temadrøftelse den 27.8.2020

Borgerperspektivet

Eksempler på nye løsninger udløst af Covid-19 situationen, der har haft god effekt for borgerne, og som der er perspektiver i fastholde fremadrettet.

Eksempler på løsninger:

1. *Medarbejdere fra aktivitets- og samværstilbud har fungeret som ekstra arbejdskraft og har løst Covid-relaterede ekstraopgaver i botilbud → øget sammenhæng*
 2. *Ændrede spisesituationer har givet øget ro for nogle borgere*
 3. *Ændrede besøgs- og kontaktformer*
- Hvad har fungeret godt i løsningen?
 1. *Det har i første omgang fungeret godt for medarbejdere at få øget kendskab til hinanden på tværs af aktivitets- og botilbud, men det har især været værdifuldt for medarbejdere fra aktivitetstilbud at få et indblik i borgernes hverdag i botilbuddene. Det forventes at skabe mulighed for en mere sammenhængende indsats for borgerne og et hverdagsliv med mere sammenhæng mellem livet hjemme og ude.*
 - 2 og 3. *Både fælles spisesituationer og besøgssituationer kan være udfordrende for nogle borgere. Afprøvnin-gen af nye samværsformer – og i nogle tilfælde mere begrænset samvær – har været positiv for nogle. Det har givet nyt fokus på muligheder for mere individuelle løsninger (fx spisning i mindre grupper, i egen lejlighed) og selvfølgelig anvendelsen af teknologiske kontaktformer, som (et hyppigere?) supple-ment til almindelige besøg.*
 - For hvilke målgrupper har løsningen haft god effekt, og vil den kunne udbredes til andre målgrupper?
 1. *Samarbejdet på tværs af aktivitetstilbud og botilbud har fundet sted på handicapområdet (udviklings-hæmning og autisme), hvor behovet for ekstra hænder har været størst. Der er ingen grund til, at det ikke også skulle være en god ide på psykiatriområdet mv.*

Samarbejdsperspektivet

Eksempler på gode erfaringer med samarbejdet mellem kommuner og tværsektorielt i forbindelse med Covid-19 situationen.

Nogle områder i Herning Kommune har haft et godt uformelt samarbejde og dialog med andre kommuner om fx hurtig håndtering af nye retningslinjer og udarbejdelse af planer.

Det har været helt selvfølgelig, at man har kontaktet hinanden for at høre, hvordan andre arbejder og at man har delt skriftligt materiale til inspiration for andre.

- Hvad har fungeret godt i løsningen?

Det har fungeret godt, at der har været en åbenhed og vilje til at dele spørgsmål, tiltag og løsninger på tværs af kommunegrænser og vilje til at lade hinanden drage nytte af de løsninger, der skabes rundt i de forskellige kommuner.

Samarbejdet har især fungeret godt i de allerede etablerede samarbejdsrelationer.

- Hvordan fastholdes løsningen (eller elementer heraf) efter Covid-19?

Der har været tale om et uformelt samarbejde, som ikke planlægges formaliseret.

Det er håbet, at dialogen kan fortsætte fx ifm. dialog om håndtering af ny lovgivning, retningslinjer mv. som ikke er relateret til Covid-19.

Horsens kommune

Erfaringer fra Covid-19 på det specialiserede socialområde

Eksempler på nye løsninger og metodeudvikling udløst af Covid-19 situationen til brug til DASSOS temadrøftelse den 27.8.2020

Erfaringer fra Horsens Kommune på baggrund af Covid-19

- Decentral handlerum og selvstændig autonomi for medarbejdere og daglige ledere. Værdien af dette blev tydeligt. Ikke nye værdier, men bestod sin prøve i en presset situation med brug for hastige beslutninger.
- Udeliv og gåtur som ramme for rådgivning og pædagogisk støtte
- Hygiejne fokus – kommet for at blive og med opbygning af fælles hygiejneorganisation på tværs.
- Virtuel støtte – bostøtte, træning mm. Tidligere lavet evaluering og brugertilfredshed i forhold til Virtuelle møder
- Beredskabs set – up fungerede såvel i kommunen som mellem kommuner og kommuner og region samt Politiet.
- Værnemidler og test – behov for opfølgning og nationalt set- up

Erfaringer fra Covid-19 på det specialiserede socialområde

Eksempler på nye løsninger og metodeudvikling udløst af Covid-19 situationen til brug til DASSOS temadrøftelse den 27.8.2020

Borgerperspektivet

Eksempler på nye løsninger udløst af Covid-19 situationen, der har haft god effekt for borgerne, og som der er perspektiver i fastholde fremadrettet.

- Hvad har fungeret godt i løsningen?
 - Digital mødeafvikling, f.eks. opfølgingsmøder. Den højere grad af digital mødeafvikling har i nogle tilfælde øget fleksibiliteten og dermed potentielt afkortet "svartiderne". Det er imidlertid vigtigt, at ikke alle møder bliver digitale. Nogle børn/unge med skolevægring, har kunnet deltage og profitere af digital undervisning. Det er vigtigt at have for øje, at disse børn/unge fortsat i et vist omfang har behov for at træne deres sociale kompetencer, som de er udfordret på. Et blanding af fysisk deltagelse i skoleundervisning og digital deltagelse kunne være spændende at afprøve. En målgruppe som børn/unge med autisme, kunne måske profitere af en mere differentieret undervisningsform, hvor der i nogle timer er undervisning via digital medie og evt. hjemmefra (disse børn udtrættes hurtigere i sociale relationer end normalt fungerende børn/unge).
- For hvilke målgrupper har løsningen haft god effekt, og vil den kunne udbredes til andre målgrupper?
 - Digital mødeafvikling har haft god effekt for mange "velfungerende fungerende forældre". Her har forældre til handicappede børn udtrykt, at møderne er mere effektive og tydelige. Det er mindre belastende for familien, idet der ikke skal iværksættes pasning af handicappet barn, samt at der ikke skal afsættes tid til kørsel til og fra møde. Det kan også betyde for den samlede familie. I situationer hvor man er forhindret i at deltage pga kørselstid. Her kan deltagelse i videomøde være løsningen. Herved skal borger ikke vente på at der kan findes ny mødedato.
- Hvordan fastholdes løsningen (eller elementer heraf) efter Covid-19?
 - Man kan overveje at integrere digital møde afvikling i det daglige arbejde. Det vil imidlertid være vigtigt med eksempelvis et lave pilotforløb, for at drage erfaring ift hvor virker det og hvor virker det ikke. Kunne være spændende at bruge digitalundervisning hjemmefra, se tidligere beskrivelse

Samarbejdsperspektivet

Eksempler på gode erfaringer med samarbejdet mellem kommuner og tværsektorielt i forbindelse med Covid-19 situationen.

- Hvad har fungeret godt i løsningen?
 - Digital mødeafvikling har kunnet understøtte koordinering på tværs af afdelinger og sektorer. Her har vi i flere sammenhænge oplevet højere effektivitet og det har været uproblematisk at koordinere indsatsen. Nogle gruppe med lavere funktionsniveau, vil sandsynligvis kunne være udfordret på denne form for kommutation/mødeafvikling. Vi har oplevet mere effektive ledermøder. Mere komplekse problemstillinger vil med fordel skulle arbejdes med i fysiske møde. Desuden er der behov for fysiske møder i forhold til at opbygge relationer og tillid.
- Hvordan fastholdes løsningen (eller elementer heraf) efter Covid-19?
 - Kræver ledelsesmæssige beslutninger og fokus...

Øvrige interessante perspektiver på baggrund af Covid-19 ift. det sociale område?

Vive har en interessant undersøgelse, som taler ind i dette tema.

Nedenfor har vi samlet en række links til VIVE-udgivelser, der berører fagprofessionelles brug af video.
[Hvordan kan digital kommunikation styrke kontakt til anbragte børn og unge?](#)

[Velfærdsteknologi](#) SMS og video kan være med til at styrke dialogen og relationen mellem anbragte børn og unge og deres kommunale sagsbehandlere. Men det kræver et strategisk ledelsesfokus og styr på teknikken. Dette hæfte giver inspiration til sagsbehandlere og socialforvaltnings, der ønsker at gå digitalt i kontakten med anbragte børn og unge.
[Internetpsykiatri](#) Region Syddanmark tilbyder psykologstøtte i form af kognitiv adfærdsterapi på internettet til patienter med let til moderat depression. VIVEs rapport viser, at det er et meningsfuldt supplement til samtaleterapi hos egen læge eller ved psykolog. Det vil dog først på længere sigt vise sig, om det kan føre til besparelser for sundhedsvæsenet.

Erfaringer fra Covid-19 på det specialiserede socialområde

Eksempler på nye løsninger og metodeudvikling uløst af Covid-19 situationen til brug til DASSOS temadrøftelse den 27.8.2020

Borgerperspektivet

Eksempler på nye løsninger udløst af Covid-19 situationen, der har haft god effekt for borgerne, og som der er perspektiver i at fastholde fremadrettet.

Eksempel 1 - Telefonisk/digital kontakt med borgere med rusmiddelproblematikker

På sundhedsområdet er der positive erfaringer, som er afledt af COVID-19-nedlunkningen. Under nedlunkningen har borgere i behandling for rusmiddelproblematikker fået tilbudt samtaler via telefon og/eller Skype.

- *Hvad har fungeret godt i løsningen?*
Telefonisk og digital kontakt har betydet færre afbud fra borgerne, som har medført en mere stabil kontakt og dermed flow i behandlingsarbejdet.
- *For hvilke målgrupper har løsningen haft god effekt, og vil den kunne udbredes til andre målgrupper?*
Det konkrete eksempel vedrører borgere med rusmiddelproblematikker, men løsningen med telefonisk og/eller digital kontakt vil kunne udbredes til øvrige målgrupper.
- *Hvordan fastholdes løsningen (eller elementer heraf) efter Covid-19?*
I Beskæftigelse og Sundhed har vi gennemført både interne og eksterne undersøgelser med det formål at blive klogere på erfaringer og oplevelser under COVID-19-nedlunkningen. De positive erfaringer og oplevelser vil vi forsøge at fortsætte med i det omfang f.eks. lovgivningen tillader det.
- *Øvrige betragtninger?*
Digitale løsninger som Skype og Microsoft Teams har nogle klare fordele, herunder tilgængelighed, da fysiske afstande er uden betydning, samt større fleksibilitet. Omvendt skal man også være bevidst om ulemper, herunder at digitale møder kan være mere upersonlige, og det kan være vanskeligere at opbygge (nære) relationer. Når der samtidig er tale om socialområdet, vil der også være målgrupper, der ikke nødvendigvis har de fornødne tekniske kompetencer til afvikling af digitale møder, herunder borgere med fysiske og/eller psykiske handicaps, og ældre borgere, som benytter sig af tilbud i regi af frivilligt socialt arbejde. Elementer som formål og målgruppe er derfor begge vigtige at drøfte inden etablering af digitale løsninger.

Eksempel 2 - Digitale rehabiliteringsmøder

Rehabiliteringsteamet er et tværfagligt team med repræsentanter fra beskæftigelsesområdet, sundhedsområdet, socialområdet, regionen ved en sundhedskoordinator, undervisningsområdet i sager om borgere under 30 år uden erhvervskompetencegivende uddannelse og i øvrige sager efter behov.

Under COVID-19-nedlukningen blev det rent lovgivningsmæssigt muligt at tilbyde borgere digitale rehabiliteringsmøder.

- *Hvad har fungeret godt i løsningen?*
Både sagsbehandlere og borgere har været positivt stemte over for digitale rehabiliteringsmøder. Borgerne beskrives typisk som meget nervøse inden mødet med rehabiliteringsteamet grundet de mange mødedeltagere. Ved at afvikle møderne via en digital løsning har det været lettere for borgerne at deltage i mødet fra egne trygge rammer i deres hjem.
- *For hvilke målgrupper har løsningen haft god effekt, og vil den kunne udbredes til andre målgrupper?*
Rehabiliteringsteamet afgiver indstillinger i sager omkring sygedagpenge, jobafklaringsforløb, fleksjob, ressourceforløb og førtidspension.
Virtuelle møder kan med fordel udbredes til øvrige målgrupper, ligesom det er tilfældet med eksempel 1.
- *Hvordan fastholdes løsningen (eller elementer heraf) efter Covid-19?*
I Beskæftigelse og Sundhed har vi gennemført både interne og eksterne undersøgelser med det formål at blive klogere på erfaringer og oplevelser under COVID-19-nedlukningen. De positive erfaringer og oplevelser vil vi forsøge at fortsætte med i det omfang f.eks. lovgivningen tillader det.
- *Øvrige betragtninger?*
De interne undersøgelser i Beskæftigelse og Sundhed viser blandt andet, at medarbejderne fortsætter med anvendelsen af digitale møder, og de håber, at telefonisk og/eller digital kontakt til borgere kan blive en permanent løsning i fremtiden (lovgivningen på beskæftigelsesområdet tillader blot møder med personligt fremmøde). Nogle medarbejdere ønsker også at arbejde mere med andre digitale løsninger, f.eks. webinarer henvendt til borgerne.
I Beskæftigelse og Sundhed har vi tillige konverteret et fysisk undervisningsforløb til ledige dagpenge-modtagere til digitalt undervisningsforløb i form af et webinar under COVID-19-nedlukningen. Der ligger derfor også et potentiale i at undersøge mulighederne for webinar henvendt til borgere på socialområdet, evt. borgere med rusmiddelproblematikker, tilbud i regi af frivilligt socialt arbejde eller lignende.

Erfaringer fra Covid-19 på det specialiserede socialområde

Eksempler på nye løsninger og metodeudvikling uløst af Covid-19 situationen til brug til DASSOS temadrøftelse

Borgerperspektivet

Større integration og samarbejde mellem dagtilbud og botilbud – herunder dagtilbuddet leveret i borgerens botilbud.

- Hvad har fungeret godt i løsningen?
 - Mere sammenhæng i indsatsen på tværs af dag- og botilbud.
 - Daglig koordinering, deling af erfaringer og forståelse på tværs af tilbuddene har haft positiv betydning for indsatsen i forhold til de enkelte borgere.
- For hvilke målgrupper har løsningen haft god effekt, og vil den kunne udbredes til andre målgrupper?
 - Svært at gøre dette målgruppespecifikt. Der er behov for at tage afsæt i den enkelte borgers behov og forudsætninger.
- Hvordan fastholdes løsningen (eller elementer heraf) efter Covid-19?
 - Der er ikke valideret beslutningsgrundlag for en eventuel fastholdelse af løsningen, og der er derfor ikke taget stilling om eller i hvilket omfang løsningen skal fastholdes.
- Øvrige betragtninger?
 - Det er vigtigt at være opmærksom på, at det for nogle borgere er helt centralt med et dagligt miljøskifte, hvor de kan deltage i aktivitet og samvær på et dagtilbud.

Stort fokus på hygiejne og rengøring for både borgere og medarbejdere

- Hvad har fungeret godt i løsningen?
 - Har generelt medvirket til reduktion af smitte.
 - Har sammen med alle de øvrige smittereducerende tiltag i samfundet medvirket til færre sygedage for medarbejderne og derfor en større kontinuitet i fremmødet, hvilket i sidste ende gavner borgerne.
- For hvilke målgrupper har løsningen haft god effekt, og vil den kunne udbredes til andre målgrupper?
 - I udgangspunktet kan det større fokus omfatte alle borgere
 - Der er behov for en individuel tilpasning og tilgang til nogle borgere:
 - Det har dog i forhold til nogle borgere været en væsentlig udfordring og en indsats, der indebærer et konfliktpotentiale, og derfor har det i mange tilfælde været nødvendigt at afbalancere borgerens reaktion med de mange regler.
 - Nogle borgere har haft svært ved at forstå risikoen ved manglende hygiejne indsats, og der har derfor i flere tilfælde været tale om afvisning af initiativer og handlinger fra borgerens side.
- Hvordan fastholdes løsningen (eller elementer heraf) efter Covid-19?
 - Det vil være et ledelsesmæssigt fokus at fastholde høj hygiejne i forbindelse med den personlige kontakt og pleje, ligesom bibeholdelse af en høj rengøringsstandard vil være prioriteret.

- Det er ambitionen at fastholde de gode vaner via fortsat let adgang til håndsprit.
- Det vil endvidere være et fortsat tema i arbejdsmiljøgrupperne.
- Fortsat fokus på brug af handsker og forklæde, når der laves mad til flere i botilbuddene.
- Begrænset adgang til de fælles medvarer i botilbud med fælleskøkken.
- Fokus på at borgerne i større udstrækning selv indkøber og opbevarer madvarer (morgenmad og pålæg til madpakker) i eget køleskab.
- Enkelte tilbud på handicapområdet for mere kognitivt velfungerende vil igangsætte en mere struktureret læringsproces vedrørende håndhygiejne.

Brug af digitale kommunikationsløsninger – skype, teams, telefonisk kontakt mv.

- Hvad har fungeret godt i løsningen?
 - Har været med til at understøtte og styrke kommunikationen mellem borgere og pårørende.
 - Øget brug af video og billeder til de pårørende har styrket samarbejdet med og trygheden hos de pårørende.
 - Nogle borgere har dog ikke kunnet profitere af de digitale løsningen. Enten fordi de ikke kunne tilegne sig de nødvendige kompetencer eller fordi de kognitivt ikke kunne forholde sig til den digitale kommunikationsform.
 - I socialpsykiatrien har en del af borgerne på bostøtteområdet nydt godt af den løbende og tætte telefonkontakt. Det har i mange tilfælde været nok til at kunne håndtere hverdagen og give anledning til at komme i gang med de daglige gøremål. For en del af borgerne har de manglende aktiviteter og den manglende direkte kontakt givet en oplevelse strukturløshed, isolation, øget tankemylder og tiltagende angst.
- For hvilke målgrupper har løsningen haft god effekt, og vil den kunne udbredes til andre målgrupper?
 - Svært at gøre dette fuldstændig målgruppespecifikt. Der er behov for at tage afsæt i den enkelte borgers behov og forudsætninger.
- Hvordan fastholdes løsningen (eller elementer heraf) efter Covid-19?
 - Vil kræve en vedholdende opdatering af det nødvendige digitale udstyr og medarbejdernes digitale kompetencer.
 - Vil kræve en afstemning med borgernes digitale kompetencer og/eller, at de digitale kommunikationskanaler og løsninger er tilstrækkelig intuitive og nemme at anvende.
- Øvrige betragtninger?
 - En reduktion i mødeaktiviteten kan medføre manglende kollegial kontakt og dermed mulighed for mere spontan faglig debat og sparring, som i sidste ende er til gavn for den borgernære indsats.
 - Generelt er digitale løsninger ikke optimalt eller særlig anvendelse i forhold til undervisning, koordinering og skabelse og fastholdelse af relationer.

Samarbejdsperspektivet

Eksempler på gode erfaringer med samarbejdet mellem kommuner og tværsektorielt i forbindelse med Covid-19 situationen.

- Hvad har fungeret godt i løsningen?
 - Drøftelser mellem kommuner samt mellem Kommune og Region er primært sket på sundhedsområdet, hvor vi har overført viden derfra til det sociale område.
 - Der er afholdt hyppige virtuelle møder mellem kommunerne fx Horsens Klyngen og sygehuset. Endvidere har der været større kontakt og kommunikation pr. telefon og mail. De virtuelle møder og den øgede øvrige kommunikation har gjort samarbejdet mere agilt og sikret hurtige fælles beslutninger.
- Hvordan fastholdes løsningen (eller elementer heraf) efter Covid-19?
 - Fortsætte med virtuelle møder på tværs af sektorer.

Øvrige interessante perspektiver på baggrund af Covid-19 ift. det sociale område?

Generel neddrogning af udviklings- og mødeaktivitet

- Hvad har fungeret godt i løsningen?
 - Borgerne har oplevet mere nærværende og fokuserede medarbejdere. Det har været hverdagen og de nære opgaver, som har været i fokus.
 - Har givet mere tid til nærværende og faglig ledelse, og dermed er medarbejdere blevet mere understøttet i deres løsning af kerneopgaven til gavn for borgerne.
- For hvilke målgrupper har løsningen haft god effekt, og vil den kunne udbredes til andre målgrupper?
 - Har gavnet alle målgrupper.
- Hvordan fastholdes løsningen (eller elementer heraf) efter Covid-19?
 - Vil kræve en skarp prioritering af udviklingstiltag og generel mødeaktivitet. En holdbar prioritering forudsætter en tydelig forventningsafstemning og prioritering på alle niveauer – fra medarbejderen på gulvet til den øverste politiske og administrative ledelse.
 - Der kan eventuelt hentes tid ved brug af digitale mødeløsninger – Skype, Teams mv.
- Øvrige betragtninger?
 - Der er fortsat brug for udvikling af organisationer, styringen, de faglige metoder mv. Samtidig er størstedelen af de kommunale medarbejdere ansat på i borgernære driftsområder/enheder. En ubalance i forholdet mellem udvikling og drift kan påvirke driftsenhederne i en retning, hvor indsatsen kan blive mindre nærværende og mindre, hvilket i sidste ende kan påvirke effektiviteten.
 - Der er fortsat brug for møder, hvor den helt konkrete indsats for borgerne koordineres og aftales. Her kan de digitale kommunikationsløsninger eventuelt give et positivt bidrag til et mere effektiv og mindre tidskrævende mødeformat.

PÅ JOB I CORONA-TIDER

Styrkede relationer og ny arbejdsglæde

Af Carl Ancher Pedersen, journalist

Fotos: Nanna Bækdahl

For hjemmevejleder Majken Almskou har den ændrede dagligdag under corona-krisen overvejende budt på positive oplevelser

Socialpædagog Majken Almskou og hendes 27 kolleger hos Hjemmevejlederkontoret i Ringkøbing yder bostøtte til 120 voksne hjemmeboende borgere med udviklingshæmning. Da corona-pandemien lukkede Danmark ned, frygtede hun som mange andre for konsekvenserne

– Jeg tænkte: Det her bliver hårdt, men det blev slet ikke så sygdoms- og corona-fokuseret, som jeg havde frygtet, siger hun.

I stedet oplever hun, at de påtvungne omorganiseringer og ændringer i arbejdsgange, også har haft mange positive sider.

Der har ellers været mange forandringer at skulle forholde sig til for både borgere og personale. For at begrænse smitterisikoen er både morgencafé og samværscafé med aftenåbent, som Hjemmevejlederkontoret driver, lukket. Det samme gælder de forskellige beskæftigelsestilbud. De fleste borgere er blevet boende i eget hjem, mens 12 midlertidigt er flyttet hjem til deres pårørende.

Personalet er blevet delt op, så halvdelen, heraf nogle i risikogruppen, er hjemsendt og arbejder hjemmefra. De ringer rundt til de borgere, som man har vurderet for en tid vil kunne klare sig på den måde. Den anden halvdel af personalet kører fortsat ud til borgerne. Majken Almskou har så at sige et ben i hver lejr, idet hun kører ud to dage om ugen og arbejder hjemmefra to dage.

Det fungerer overraskende godt

– Jeg må sige, at opdelingen har fungeret rigtig godt. Den betyder, at vi er færre ansatte omkring den enkelte borger. Vi ser de samme borgere på daglig basis og har mere tid til den enkelte, siger hun.

Omorganiseringen har også betydet, at hver enkelt medarbejder må tage sig af flere ting end tidligere, men Majken Almskou oplever det ikke som noget problem, snarere tværtimod.

– Før var arbejdet delt skarpere op mellem de forskellige faggrupper. Når jeg kom ud til en borger, tog jeg mig af ”det pædagogiske”, hvorefter en sosu-hjælper kom og gjorde rent eller ydede

Input til temadrøftelsen fra Ringkøbing-Skjern Kommune

personlig pleje. Sådan kan det ikke fungere nu. I stedet for, at en anden kommer og klarer rengøring m.m. – det man kalder *overtagende ydelser* – er en af mine opgaver nu at inddrage borgerne og *lære* dem at gøre rent. Da caféerne er lukket, har vi også skullet lære dem at bruge mikrobølge i deres hjem, så de selv kan varme deres mad. Nye opgaver er kommet til, og vi tager os nu i højere grad end før af borgernes *hele liv*, siger hun.

Fagligheden er kommet bedre i spil

Arbejdspladsen i forvejen er kendetegnet ved en god relation mellem personale og borgere. Ikke mindst fordi både personale og borgere udgør en meget stabil gruppe uden de store udskiftninger. Ligeledes kan man ifølge Majken Almskou bryste sig af et godt samarbejde, et fantastisk psykisk arbejdsmiljø og dermed også lavt sygefravær blandt personalet.

– Men det er blevet yderligere styrket her i corona-perioden. I kraft af mere tid har vi fået endnu stærkere relationer til borgerne og virkelig oplevet, hvor vigtige vi er for dem i deres liv. Vi har oplevet en helt ny arbejdsglæde, og vores faglighed er kommet bedre i spil, siger hun.

En ting, der også har overrasket positivt, er borgernes adfærd under corona-krisen.

– Når caféer og beskæftigelsestilbud er lukket, bliver dagene lange. Her er det f.eks. vigtigt, at fjernsynet dur! – Jeg havde frygtet, at nogle af borgerne ville begynde at bevæge sig rundt i byen med fare for at blive smittet, men det er ikke sket. Alt i alt er det gået forbavsende godt.

Noget at samle op på

Alt er dog ikke rosenrødt. Majken Almskou og hendes kolleger er ikke blinde for, at de nødvendige corona-forholdsregler også har sine bagsider.

– Det kan ikke undgås, at borgerne bliver mere ensomme og isolerede. De mister noget, og nogle funktioner går tabt, så der bliver en del at samle op på, fastslår hun.

Hun og kollegerne forsøger lige nu at skabe lidt mere variation i borgernes dagligdag ved at arrangere nogle gåture og har desuden særligt fokus på de borgere, som i corona-perioden er flyttet hjem til deres pårørende.

– Vi har nogle supergode pårørende, som har bakket op hele vejen igennem, men vi kan godt mærke, at det er begyndt at slide på dem. I en god dialog med de pårørende er vi derfor så småt begyndt at hente nogle af de berørte borgere ”hjem” igen, fortæller hun.

Dokumentation er vigtig

Majken Almskou har tidligere ment, at relationsarbejdet med borgerne var vigtigere end den dokumentation, der er en uundgåelig del af jobbet. De seneste par måneder har hun fået et mere nuanceret syn på den sag:

Input til temadrøftelsen fra Ringkøbing-Skjern Kommune

– Før, da vi ofte mødtes i døren og kunne udveksle oplevelser og erfaringer, kneb det af og til med den skriftlige dokumentation. Men nu, hvor vi ikke ser hinanden fysisk, prioriterer vi det højere og dokumenterer rigtig meget. Det er vigtigt for at skabe kontinuitet, sammenhæng og struktur i arbejdet.

– Men det er især vigtigt med tanke på fremtiden. Vi skal kunne dokumentere vores faglighed og dermed begrunde, hvorfor vi skal være her. Og vi skal kunne dokumentere, at når vi har mere tid til borgerne, så vokser og udvikler de sig. Måske kan det overbevise politikerne om, at det kan betale sig på den lange bane, når vi på den måde kan gøre borgerne mere selvhjulpne. Hvis vi ikke har dokumentationen i orden, risikerer vi, at de positive erfaringer fra corona-perioden bliver glemt, og tingene bare falder tilbage i den gamle gænge, siger hun.

Nye erfaringer

For Majken Almskou har corona-perioden været lidt af en øjenåbner. Meget har været nyt og anderledes, men der er også blevet kastet ekstra lys over, hvad en velfungerende arbejdsplads betyder i en krisesituation.

– Som personale er vi vant til at mødes hver uge, men nu foregår det meget via telefon, sms og mail. Det samme gælder i forhold til vores daglige leder, som vi normalt har et nært forhold til, men som p.t. er hjemsendt og arbejder hjemmefra. Det er ikke så let at skulle fjernstyre en personalegruppe frem for at være til stede. Men heldigvis oplever vi stor tillid til os som den meget selvkørende personalegruppe, vi er, så det fungerer, siger hun.

En af de nye ting, corona-perioden har kastet af sig, er et eksperiment med virtuelle møder for personalet, så man alligevel kan mødes, selv om man sidder hver for sig.

– Det er da spændende at prøve, men også meget anderledes og lidt svært. For her dur det ikke at snakke i munden på hinanden – og vi er meget snakkende, slutter Majken Almskou med smil i stemmen.

PÅ JOB I CORONATIDER

Et godt arbejdsmiljø har båret os igennem

Af Carl Ancher Pedersen, journalist

Brohuset i Ringkøbing er lykkedes med at etablere en tryk hverdag for borgerne trods de store forandringer, som corona-pandemien har påført bostedet

Det er den overordnede positive oplevelse, socialpædagog, tillidsrepræsentant og p.t. også arbejdsmiljørepræsentant Pia Kjær Iversen sidder tilbage med, når hun ser tilbage på to måneder, hvor corona-pandemien har præget dagligdagen på bostedet Brohuset i Ringkøbing, et botilbud for 26 voksne med fysiske og psykiske funktionsnedsættelser.

Da *Mette Statsminister* (sådan kaldes hun på bostedet) i begyndelsen af marts lukkede Danmark ned, førte det til ændrede vagtplaner, færre på job ad gangen og minimal fysisk kontakt og "overlap" mellem personaler. Alt sammen for at minimere smitterisikoen, men med den konsekvens, at Pia Kjær Iversen og hendes kolleger ikke har været samlet i lang tid.

En ny ånd og en tryk hånd over huset

– Så får man virkelig målt temperaturen på sit arbejdsmiljø. Er det i orden, er chancerne for at komme igennem en corona-krise langt større, end hvis arbejdsmiljøet skranter. Vi oplevede fra dag ét, at vi stod sammen som kolleger om at tackle en pludselig og voldsom ændring af vores hverdag, siger Pia Kjær Iversen og tilføjer:

– Det var som om, en ny ånd lagde en tryk hånd ned over huset. Der opstod en ny slags fællesskab med fokus på at etablere en tryk hverdag for vores borgere, hvor der ikke blev sat spørgsmål ved, om vi kunne løfte opgaven. Det kunne og ville vi. Jeg syntes, at vi er lykkedes rigtig flot med dette, og det gør mig stolt at være en del af en så dygtig og stærk personalegruppe.

Beboergruppe i ro og balance

Hvordan har de borgere, som det i bund og grund handler om, reageret? Med ét slag blev deres hverdag ændret, da alle de aktiviteter, der normalt præger dagligdagen, måtte aflyses: arbejde, fritidsaktiviteter, besøg af pårørende, weekender og ferier hos pårørende, besøg hos frisør, fysioterapeuter osv.

– Vi frygtede, at de ville reagere negativt, men det gik lige modsat. Sjældent har vi oplevet en beboergruppe i så meget ro og balance som i den periode, der var lukket helt ned. Vi tilskriver det, at vi som personale var klare i vores udmeldinger, og at mange af de daglige krav og opgaver blev fjernet fra beboerne, da vi pludselig kun skulle fungere som en lille, lukket enhed. Vi har haft mere tid og ro til nærvær med den enkelte, og vi har haft fokus på at skabe struktur i beboernes hverdag.

Input til temadrøftelsen fra Ringkøbing-Skjern Kommune

Op om morgenen og i seng til normal tid, faste spisetider, nye aktiviteter som *Danmark synger sammen*, gymnastik, gåture osv. er lagt fast ind i strukturen, fortæller Pia Kjær Iversen.

– På grund af smitterisikoen har vi været så få på vagt af gangen som muligt. Derfor har der ikke været ressourcer til blomstrende, kreative aktiviteter, men det er tankevækkende, at vores beboere uanset dette har reageret så positivt. I øvrigt har vi en fantastisk gruppe af pårørende, som har medvirket til at skabe nye muligheder for "samvær" med deres familiemedlemmer på Brohuset. Der er blevet skypet, facetimet, og snakket i telefon som aldrig før. Her har udfordringen nok mest været personalets manglende viden om, hvordan man opretter Skype osv. på beboernes telefoner, l-pads osv. Så vi sender en varm og kærlig tak til vores dygtige og uundværlige unge vikarer, tilføjer hun.

Tillid til personalet

Corona-krisen har også kunnet mærkes ledelsesmæssigt. Siden 12. marts har Brohusets ledelse måttet arbejde hjemmefra. De almindelige fysiske møder er erstattet af "formiddagskaffemøder" i form af videokonferencer. Det har fungeret godt, men er og bliver en nødløsning, når man er vant til en daglig leder, der normalt fungerer som en nærværende, synlig og tæt sparringspartner, hvis dør altid står åben.

– Det savner vi meget, men samtidig har vi oplevet en ledelse, der ikke har været betænkelige ved at give os selvbestemmelse og har vist stor tillid til, at vi som personale har magtet at løfte opgaven, siger Pia Kjær Iversen.

En af de største udfordringer har været at følge med i de mange og hurtigt skiftende informationer om corona-forholdsreglerne.

– Den ene retningslinje efter den anden er væltet ind på mail og er ændret igen med korte mellemrum. Der har været mange skiftende meldinger at skulle forholde sig til, og indimellem har vi da holdt os for øjnene og sagt: "Uha, det går godt nok stærk nu!"

Dokumentation eller tillid

For Pia Kjær Iversen har corona-perioden givet anledning til refleksioner over den obligatoriske dokumentation af arbejdet. Den har for en tid været nedprioriteret, blandt andet fordi nogle af de mål, der er sat for den enkelte borger, ganske enkelt ikke har været i spil under nedlukningen.

– Det er tankevækkende, at vi i en tid, hvor vi udfordret af en verdensomspændende pandemi har måttet holde vores dokumentation på et minimum, samtidig har oplevet en personalegruppe i så fin ro og trivsel. Selvfølgelig har vi dokumenteret i det omfang, det giver mening for den enkelte beboer, men til daglig synes jeg, at vi bruger mange ressourcer på at dokumentere på kryds og tværs, uden at det tilfører beboerne livskvalitet. Mange af dem er jo på et funktionsniveau, hvor de ikke selv kan bidrage til at udforme målene og ikke engang er klar over, at der er sat mål for dem.

Input til temadrøftelsen fra Ringkøbing-Skjern Kommune

Hvis man ønsker økonomiske styrereds kabler, tror jeg, at der skal noget andet til, siger hun og tilføjer:

– Mette Statsminister var i sin 1. maj-tale inde på, at kommende reformer, overenskomster og kommunale handleplaner får svært ved at måle sig med de forandringer, som medarbejdere og ledelser har skabt de sidste to måneder. Hun mente, at det skulle politikerne lære af. ”Vi skal styre mindre, tilliden skal tilbage. Vi skal stole på, at hvis vi tør sætte rammerne mere frit, så vil man lokalt finde de rigtige løsninger”, sagde hun. Det glæder jeg mig meget til at se.

Ud af corona-boblen – Hvad kan vi tage med os?

I det hele taget har de seneste to måneder ifølge Pia Kjær Iversen givet stof til eftertanke.

– Arbejdsglæden er heldigvis intakt, og jeg tror, at vi kommer helskindet igennem denne situation. Men det er vigtigt, at vi om muligt sætter endnu større fokus på trivsel og arbejdsmiljø fremover. Jeg føler mig overbevidst om, at det er et godt arbejdsmiljø, der har hjulpet os godt gennem denne periode og også det, der skal løfte os gennem de næste måneder.

Efter otte uger i coronaens slagskygge trænger hun og kollegerne efterhånden til at se hinanden. Både for at drøfte, hvad de har oplevet, og ikke mindst hvordan de ser en fremtid med coronaen som følgesvend, indtil der kommer en effektiv vaccine på markedet.

– Den boble, vi på det seneste har befundet os i, kan selvfølgelig ikke vare ved de næste fem år. Men det er vigtigt at reflektere over, hvad vi kan tage med os fremadrettet, inden vi bare falder tilbage i den gamle hverdag igen. Kunne lidt færre aktiviteter og skift bidrage til at skabe mere ro? Er der noget vi kan gøre anderledes for at skabe en anden og bedre hverdag for vores beboere, som i højere grad tilgodeser deres behov?



Borgererfaringer med Aarhus Kommunes tilbud på bostøtte- og dagtilbudsområdet for voksne med handicap under corona-krisen

20. august 2020
Side 1 af 6

Sociale Forhold og Beskæftigelse (MSB) i Aarhus Kommune har gennemført en mindre kvalitativ interviewundersøgelse om, hvordan borgere med bostøtte og borgere med handicap i dagtilbud har oplevet ændringerne i deres service fra MSB under corona-nedlukningen.

Formålet med undersøgelsen er at undersøge borgernes oplevelse af nedlukningen og ændringer i de kommunale tilbud, herunder de alternative tilbud, der blev sat i værk.

Der er gennemført et fokusgruppeinterview med syv borgere på dagtilbudsområdet for voksne med handicap og ti individuelle interview på bostøtteområdet.

Resultater

Erfaringsopsamlingen viser overordnet, at virkningen af nedlukning og alternative tilbud afhænger af, hvor udfordret borgeren er, og hvor meget privat netværk, der har været omkring den enkelte.

1. Borgererfaringer fra Dagtilbudsområdet for voksne med handicap

De syv borgere er alle tilknyttet det samme dagtilbud på forskellige værksteder. De bor på forskellige bosteder samt i egen bolig.

Nedlukningen af aktivitetstilbud for voksne med handicap er primært oplevet som forvirrende for de tilknyttede borgere. Der er tale om en gruppe borgere, der sætter stor pris på struktur og fast hverdagsrytme, og det har derfor været svært at skulle undvære de daglige aktiviteter på aktivitetscentret og øvrige fritidstilbud.

"Mærkeligt lige pludseligt ikke at kunne komme arbejde". (Borger i eget hjem)

"Jeg var blevet sendt hjem efter formiddagspausen og var så rundforvirret resten af dagen". (Borger på bosted)

Nedlukningen har påvirket hverdagen forskelligt alt efter, om borgeren bor på et bosted eller i egen bolig. Det har også været afhængig af borgerens netværk. To interviewpersoner flyttede hjem til forældrene under nedlukningen.

"Jeg bor alene, så det var svært for mig. Jeg var ved at blive skør og miste talens sprog. [...] Det var ret uhyggeligt, når man er alene og ikke har nogen at snakke med. De har en fordel for dem, der bor i bofællesskab, for de har

SOCIALE FORHOLD OG BESKÆFTIGELSE

Fagligt sekretariat
Aarhus Kommune

Innovation og Samskabelse
Jægergården, Værkmestergade
15 B
8000 Aarhus C

Direkte telefon: 41 84 86 96

Direkte e-mail:
nmam@aarhus.dk
inkra@aarhus.dk

Sagsbehandler:
Majbrit Mølgaard Nielsen
Ingeborg Kragegaard



jo nogen at snakke med. [...] Jeg boede hos min mor, for jeg var helt stresset og forvirret” (Borger i eget hjem)

20. august 2020
Side 2 af 6

”Jeg fik ikke dagen til at gå med meget. Så lidt fjernsyn og så lige gå lidt, men det var ikke speciel meget.” (Borger i eget hjem)

”Det var meget svært i starten og vidste ikke, hvad jeg skulle foretage mig, fordi det hele gik i stå.” (Borger på bosted)

Aktiviteter på bosteder har været godt, men det kan ikke erstatte aktivitetsstederne og borgernes oplevelse af samvær med andre på tværs af botilbud mm.

”Det bedste var, at der var nogle aktiviteter, der hvor jeg boede. Nogen fra andre steder, der kom ud. Vi havde f.eks. fitness en dag. Det foregik mest udendørs. Det var godt at være sammen udenfor.” (Borger på bosted)

”Der har været nogen fra et aktivitetscenter ude på [mit bosted], hvor vi har kunnet komme mere ud med bussen. Der var en dag, hvor vi var på tur først til dyrehaven og senere til Moesgaard Strand, hvor vi fik is. [...] Der har været nogen aktiviteter, men ikke hver dag.” (Borger på bosted)

Samtlige interviewpersoner er glade for at vende tilbage til aktivitetscenteret og ønsker en hverdag som før corona-krisen.

”[Aktivitetscentret] er mere end bare et arbejde for os. Det er fællesskab og sammenhold og venskaber.” (Borger på bosted).

”Hvis vi ikke havde corona, så skulle det være som det plejer. Lave noget på tværs af værkstederne igen og give hinanden et kram. Og hygge os, når vi har morgenmad. Gentage samværet i kantinen. Og morgensang – vi plejer at have det hver fredag ude i kantinen, hvor et personale spiller guitar.” (Flere samstemmende borgere)

Det koster energi at lave om på hverdagsrytme og vaner. Den nye hverdag på aktivitetsstedet, efter den gradvise genåbning, har været energikrævende, da der er nye restriktioner og tiltag for at mindske corona-smitte. Det tyder også på, at nedlukningen har givet et øget behov for ro og afslapning.

”I starten, da vi begyndte at arbejde igen, der kunne jeg godt mærke, at jeg var ekstra træt i hovedet. Det har været lidt ekstra hårdt, men det er blevet bedre med tiden.” (Borger på bosted)

”Det er dejligt at se jer alle sammen, men når jeg kommer hjem, er jeg mega træt. Det der med pludselig at have en ny vane, man skal forholde sig til, koster energi (f.eks. corona-restriktioner – vaske hænder oftere, spritte borde og toiletter af mv.)” (Borger i eget hjem)



20. august 2020
Side 3 af 6

"Her er der ikke et øjeblik, hvor man lige kan sidde og fundere for os selv. Først når vi kommer hjem, kan man lige slappe helt af og falde helt ned."
(Borger i eget hjem)

2. Borgererfaringer fra Bostøtteområdet

Borgerne modtager støtte til mestring af liv med sindslidelse og psykosociale og eksistentielle udfordringer som angst, usikkerhed, krise, ensomhed, manglende motivation og initiativ, støtte til struktur og overblik.

Borgernes dagligdag, struktur og håndtering af deres udfordringer blev påvirket i mindre eller større grad, da bostøttetilbud i eget hjem blev lukket ned eller ændret.

Nogle oplever, at det har været svært at skabe og opretholde struktur i en usikker hverdag som corona-krisen ført med sig.

"Jeg kunne ikke forstå, at Danmark kunne lukke ned. Især den første måned led jeg meget af paranoia. Jeg var bange for ex at blive syg, at dø og bange for at gøre noget forkert. Jeg var også bange for at blive indlagt på psyk., fordi jeg havde en pårørende, der var blevet sendt hjem fra sygehuset i starten for ikke at blive smittet." (Borger i bostøttetilbud)

"Det blev ret hurtigt tydeligt for mig, hvad mine udfordringer er – og det blev svært at holde fast i den struktur, der var før d. 13. marts – det hele blev vendt på hovedet" (Borger i bostøttetilbud).

Borgere fortæller om en oplevelse af tilbagegang i livsmestring, kaos, indlæggelse, oplevelse af at være blevet sat tilbage, og oplevelse af, at det er svært at komme i gang igen.

"Det var noget rigtig møg! En svær periode, hvor jeg fik det meget dårligere, end jeg ellers har haft det" (Borger i bostøttetilbud).

"Jeg blev meget påvirket af alt det uforudsigelige undervejs – pludselig var der nye regler for adfærd og omgangsformer. Jeg var bange for at gøre noget forkert, at andre skulle iagttage mig og se, at jeg ikke gjorde det rigtige. Jeg tror, at det var det, der gjorde mig så syg, at jeg måtte indlægges" (Borger i bostøttetilbud).

"Min bostøtte og jeg havde lige fået gang i en hel masse og så blev vi rykket tilbage til start! Det er svært at starte op igen – det er ligesom man har mistet nogle sociale kompetencer, det er svært at være sammen med mennesker igen" (Borger i bostøttetilbud).

Samtidig med at borgere oplever, at det har påvirket deres dagligdag og håndtering af livsmestring negativt, har flere af borgerne også handlet



anderledes, taget initiativ, og blevet inspireret til at gøre andre ting, f.eks. håndarbejde, gået ture, brugt nye kommunikationsformer ift. pårørende og netværk mm.

20. august 2020
Side 4 af 6

"Jeg har lært at gå ture og samle på smil – og sætte bamser i vinduet for at glæde børnene". (Borger i bostøttetilbud)

"Jeg blev meget påvirket af, at det hele blev ændret brat. Så vi tog i sommerhus i starten – i sommerhus plejer der ikke at være bostøtte, så det lignede den struktur jeg kendte" (Borger i bostøttetilbud)

"Jeg strikker og farvelægger meget i forvejen, og det har jeg gjort rigtig meget. Men det blev også mere en pligt, fordi jeg skulle udfylde timerne, mere end det var en fornøjelse" (Borger i bostøttetilbud).

Telefonmøder og virtuelle møder kombineret med fysiske besøg i hjemmet kan fungere godt for nogle borgere. De fremhæver dog, at virtuel bostøtte ikke kan erstatte de fysiske møder, men være et godt supplement.

Det forudsætter, at bostøttemedarbejder og borger kender hinanden godt. Borgere betoner fordelene ved, at med telefonmøder har der været kontakt hyppigere, af kortere varighed og med større fleksibilitet, og derfor mere tilpasset borgers behov.

"Det gik, og vi kommunikerede ok på tlf., fordi relationen er så tæt og min bostøtte kender mig så godt – hun kan høre på mig, hvordan jeg har det – og kan se mit hjem for sig. Så jeg var hjulpet godt på vej – men det var svært at opretholde struktur og få lavet skema og kalender" (Borger i bostøttetilbud)

"Den bostøtte, jeg har, trivedes bedst med telefonsamtaler – det var egentlig også fint nok – korte samtaler, men nok til at fastholde relationen- som er vigtig" (Borger i bostøttetilbud)

For andre borgere kan telefonisk eller virtuel bostøtte ikke erstatte den fysiske bostøtte. Bostøtte i det fri, walk and talk, har fungeret godt for nogle borgere. Andre borgere har haft brug for fysiske hjemmebesøg, da de har haft vanskeligere ved at åbne op og tale frit udendørs.

"Jeg ringede mere end tidligere og snakkede mere med min bostøtte – men telefonsamtaler kan ikke erstatte fysiske møder. Jeg manglede meget nogen at snakke med om mine tanker, overvejelser og katastrofetanker". (Borger i bostøttetilbud)

"Da det hele lukkede ned, blev jeg ringet op af min bostøtte som sagde at det var en mulighed med telefonisk kontakt. Jeg gjorde brug af det nogle



gange, men oplevede at det ikke var gode samtaler, fordi vi ikke kan se hinanden.” (Borger i bostøttetilbud)

20. august 2020
Side 5 af 6

”Da vi måtte begynde at få besøg igen, mødtes jeg udenfor med min bostøtte – men det var ikke det samme – det var med afstand og jeg blev påvirket af, at det flyttede fra det private til offentlige rum. Jeg var også bange for at blive ked af det offentligt”. (Borger i bostøttetilbud)

Nogle borgere oplever, at deres fysiske eller psykiske udfordringer har begrænset dem i udbyttet af telefonsamtaler.

”Jeg er ikke god til at snakke i telefon. Det er svært, når der ikke er noget at fokusere øjnene på. Det koster mere energi at snakke i telefon i 10 minutter end at mødes fysisk i 1 time. Det er nemmere at åbne op, når vi mødes fysisk og sige, hvis jeg har det skidt.” (Borger i bostøttetilbud)

Det kan være en udfordring for borgere og bostøttemedarbejdere at arbejde med planlægningsskemaer på alternative måder. Derudover kan det være en udfordring at arbejde med de samme problemstillinger i hjemmet uden et fysisk hjemmebesøg.

”Det fungerer ikke med bostøtten virtuelt, og de skemaer mm jeg laver er svært at vise på en skærm. Det blev forvirrende.” (Borger i bostøttetilbud)

”Da jeg blev udskrevet, ringede min bostøtte hver morgen, og det hjalp mig med at have noget om dagen af kontakt med andre mennesker, men det hjalp ikke så meget på de problemstillinger, vi plejer at arbejde med herhjemme. Der var heller ikke den kontrolfunktion, fordi når bostøtten er her fysisk, kan hun næste gang se, om jeg har gjort det, vi har aftalt. Det føltes ikke så meget som en skal-opgave. Det var virkelig svært at finde motivationen” (Borger i bostøttetilbud)

Bostøtte er ikke kun samtaler og hjælp til overblik og struktur i dagligdagen. De nye regler for bostøttebesøg og manglende fysiske kontakt (f.eks. et knus) har påvirket nogle borgere.

”Min bostøtte har en vane med at give knus, når hun kommer og går – det betyder rigtig meget for mig at mærke anerkendelse. Det må hun ikke mere. Jeg vil sige, at det opleves som et tillidsbrud for mig. Det er fremmedgørende for mig og det er svært” (Borger i bostøttetilbud).

Opsamling og forbehold ved fortolkning af resultaterne

Indenfor begge målgrupper viser resultaterne, at der er forskellige behov for støtte, og løsningerne fra nedlukningen kan virke for nogle borgere, men ikke for andre. Der er således en tendens til, at der er et behov for differentierede tilbud.



20. august 2020
Side 6 af 6

Denne erfaringsopsamling bygger alene på oplevelser fra udvalgte borgere indenfor de to områder. Der skal tages forbehold for, at undersøgelsen ikke kan ses som et repræsentativt udsnit, og de ikke nødvendigvis viser alle borgerperspektiverne på områderne. F.eks. er interviewpersonerne på handicapområdet så velfungerende, at de kan deltage i et interview, og dækker således ikke hele målgruppen. Dette kan også være årsagen til, at undersøgelsen entydigt viser, at borgerne savnede dagtilbuddet på handicapområdet, og således ikke finder positive resultater af nedlukningen som fx færre miljø-skift og mere ro, som det er set i andre erfaringsopsamlinger.