

Effektvurdering – en integreret del af borgerens handleplan

Hvad er effektvurdering?

I Socialforvaltningen handler effektvurdering både om at arbejde målrettet og synliggøre effekten af de sociale indsatser, der sættes i værk. Effektvurderingerne udarbejdes på baggrund af arbejdet med Dialoglinealen (figur 6), der er et integreret redskab i borgernes handleplan¹. Dialoglinealen skal bidrage til at strukturere dialogen og understøtte arbejdet med borgeren. Samarbejdet omkring Dialoglinealen består på den ene side i at vurdere borgerens nuværende ressourcer og støttebehov samt at fastsætte borger-nære mål – både i prosa og tal, og på den anden side i at følge op på disse mål – både kvalitativt og kvantitativt. På den måde hjælper effektvurdering os med at stille skarpt på effekten af vores indsatser.

I Aarhus Kommune har vi haft en større proces omkring, hvordan konceptet for udarbejdelsen af effektvurderinger kan gøres mere brugervenligt. Forud for processen var der stor forskel på, hvordan hvor langt de tre driftsområder var i arbejdet med effektvurdering, og samtidigt var der et ønske, fra en del ledere og medarbejdere på tværs af driftsområderne, om, at få et mere borgerrettet koncept.

Resultatet af processen blev én samlet plan for borgeren med færre og mere rummelige livstemaer i forhold til Voksenudredningsmetoden (VUM), som man anvendte tidligere, samt et selvstændigt fokus på beskæftigelse. De seks livstemaer "Uddannelse & beskæftigelse", "Netværk & familie", "Socialt liv og aktiviteter", "Udvikling & mestring", "Sundhed" samt "Hjem, bolig og økonomi" (se figur 5). Livstemaerne er fælles på tværs af de to voksenområder. Det sikrer en kontinuitet – både mellem indsatser og driftsområder. Det gælder også i forhold til overgangen fra børneområdet til voksenområdet, da temaerne for voksenområderne ligger i forlængelse af temaerne på børneområdet.

¹ På børneområdet arbejdes der med handleplaner med effektvurderinger på det meste af foranstaltningsområdet, samt dele af det forebyggende område (§ 11 stk. 3). På voksenområderne arbejdes der med konceptet inden for paragraffene §§ 85, 103, 104, 107 og 108.

Opfølgningsskadencen på borgerens handleplan varierer på tværs af Socialforvaltningens målgrupper fra tre måneder til ét år afhængigt af lovgivningen. Ved opfølgning foretages, med udgangspunkt i både prosa og Dialoglinealen, en ny vurdering af borgerens ressourcer og støttebehov indenfor alle livstemaerne, og målene tilpasses inden for relevante fokusområder. Hermed kan vi, sammen med borgeren, følge den enkelte borgers udvikling og målopfyldelse. Viden fra arbejdet med Dialoglinealen om de enkelte borgers ressourcer, støttebehov og mål aggregeres herefter til ledelsesinformation, til anvendelse på mange niveauer i organisationen (se figur 2). På den måde får ledelsen direkte viden om effekten af kerneopgaven.

Figur 5: Livstemaer på voksenområderne



Hvorfor arbejder vi med effektivurdering?

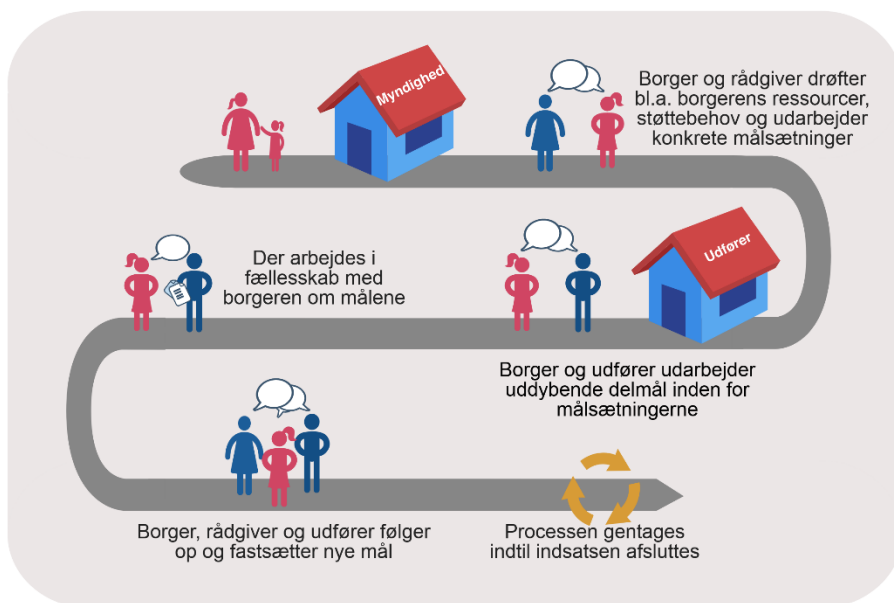
Et af de bærende principper i forbindelse med udviklingen af handleplanen med effektivurdering har været, at det skal være enkelt at anvende i praksis, og at det skal fungere som en integreret del af den eksisterende praksis eller opgaveløsning, som allerede finder sted i forvaltningen, således at der ikke er tale om ekstraregistrering. Vi arbejder således kontinuerligt med, at arbejdet med effektivurdering, og mere konkret livstemaerne og dialoglinealen, understøtter det socialfaglige arbejde og bidrager positivt til, at vi kan gøre en forskel for borgeren.

Et element i understøttelsen af det socialfaglige arbejde er også, at effektivurdering skal bidrage til et fælles sprog i treklngen mellem hhv. borger, rådgiver og udfører. Hvis vi har et fælles sprog, er der således også større sandsynlighed for, at der er en enighed og forståelse for, hvilken retning den enkelte borgers indsats skal bevæge sig i, og hvordan vi når derhen. Et fælles sprog er således ofte en central forudsætning for, at vi bedst muligt kan arbejde med, hvordan borgerne i højere grad kan mestre eget liv.

Dertil har vi et ønske om at vide mere om effekten af vores indsatser. Traditionelt har det været svært at måle effekten af sociale indsatser, bl.a. fordi der er tale om relativt specialiserede tilbud, hvor der ikke laves nogle sammenhængende målinger på tværs. Effektivurdering tilbyder en mulighed for at få viden om effekten af de sociale indsatser, fordi Dialoglinealen direkte er et integreret redskab i den enkelte borgers handleplan. Derudover er effektivurdering også et centralt element i vejledningen til Lov om Social service. Heri fremgår det, at man ved at arbejde med konkrete mål og følge op på disse "får bedre muligheder for at foretage effektivurderinger og evalueringer" med det formål at få viden om, hvorvidt foranstaltningen bidrager til at målene nås.



Figur 6: Illustration af processen for arbejdet med handleplaner



Hvordan arbejder vi med effektivitet?

Processen for arbejdet med handleplanen fremgår af figur 6 og starter allerede, når myndighedsrådgiveren i fællesskab med borgeren² udarbejder en handleplan med effektivitet op til borgerens indskrivning på et tilbud. Ved udarbejdelsen af handleplanen foretages en vurdering af borgerens ressourcer og støttebehov i prosa og tal i forhold til relevante livstemaer med udgangspunkt i Dialoglinealen. I forlængelse heraf udarbejdes der i fællesskab realistiske, borgernære mål for, hvad der skal arbejdes med i den kommende periode. At målene skal være realistiske, betyder også, at målene både kan være mål om progression, vedligeholdelse eller begrænset reduktion af borgerens ressourcer. Det centrale er, at målene er i overensstemmelse med den enkelte borgers ønsker og ressourcer.

² Udgangspunktet er, at borgeren altid deltager i arbejdet med handleplan og effektivitet, ud fra dennes ressourcer, og at dialogen tilpasses den enkelte. Der er dog nogle borgere som ikke kan eller vil deltage. I disse tilfælde bliver det i højere grad en faglig plan.

For at effektvurdering efter hensigten skal være brugerorienteret, har Socialforvaltningen udviklet Dialoglinealen. Dialoglinealen er fælles for alle målgrupper til vurdering af status og mål i samarbejde med borgeren. Når der udarbejdes effektvurderinger, sker det således på baggrund af arbejdet med Dialoglinealen i borgerens handleplan.

Figur 7: Dialoglinealen

Meget få ressourcer og afhængig af støtte		Få ressourcer og brug for megen støtte		Moderate ressourcer og brug for nogen støtte		Mange ressourcer og brug for let støtte		Tilstrækkelige ressourcer og intet støttebehov	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									
Jeg kan, med personstøtte til de fleste opgaver fra tilbuddet, udføre...		Jeg kan, med personstøtte til dele af flere opgaver fra tilbuddet, udføre...		Jeg kan, med instruktion og/eller personstøtte til dele af nogle opgaver fra tilbuddet, udføre...		Jeg kan, med støtte til planlægning og/eller let instruktion fra tilbuddet, udføre...		Jeg kan selv udføre...	

Dialoglinealen (se figur 7) er et redskab, der er med til at målrette det socialfaglige arbejde i samarbejdet med borgeren. Dialoglinealen er en 10-trinsskala, hvor borgerens ressourcer og støttebehov vurderes ud fra. På tværs af de tre målgrupper er struktur, opbygning og metode fælles, men af hensyn til de forskellige faglige tilgange indenfor målgrupperne er der små individuelle forskelle i, hvordan det konkrete arbejde med dialoglinealen finder sted.

Dialoglinealen anvendes i fællesskab mellem borger, udfører og myndighedsrådgiver til at foretage en helhedsorienteret vurdering af borgerens nuværende ressourcer og støttebehov (status) indenfor alle seks livstemaer (se figur 5) samt at opstille mål for udvalgte livstemaer (fokusområder). Målene opstilles som SMART-mål. Principperne herfor er illustreret i figur 8. Når man formulerer mål SMART, er det vigtigt, at målene beskriver, hvilken forandring man ønsker i en specifik situation. Det kan eksempelvis være, hvad borgeren konkret gør, hvis målet er opfyldt. Hermed bliver det *specifikt* og *målbart*. Dernæst skal borger og medarbejder være enige om målet og finde det relevant,

da det øger chancen for, at alle går i samme retning. Ergo skal målet være *accepteret*. Slutteligt skal målet være tilpasset, så det det kan opnås inden der næste gang er opfølgning mellem borger, rådgiver og udfører. Målet skal altså være *realistisk* og *tidsbestemt*.

Figur 8: SMART-mål



Der er flere årsager til, at borgerens mål skal formuleres som SMART-mål. For det første betyder det, at man i målopsættelsen skal blive så konkret, at borger og udfører får en fælles forståelse, der betyder, at de direkte kan arbejde med målene i dagligdagen. For det andet bliver det lettere at følge op på, hvorvidt målene er nået. Arbejdet med mål og delmål foregår i et samarbejde mellem borger og udfører, hvor der tages udgangspunkt i borgerens egne ressourcer, støttebehov og motivation. Handleplanen og Dialoglinealen kan dermed understøtte, at borgeren får mulighed for at blive en aktiv borger, der arbejder med at mestre sit eget liv.

