
Asker velferds lab Fase 2

Et praktisk eksempel på
hvordan velferdstjenester kan
gå fra saker til mennesker.



INNHOOLD

- 1 Bakgrunn, fase 1
- 2 Piloten – testing og videreutvikling av Asker velferdsrab
- 3 Kommunen som investor
- 4 På vei fra tjenestekonsept til tjenestemodell, neste steg

1 Bakgrunn, fase 1

Dette kapitlet gir en kort innføring i tjenestekonseptet Asker velferdsrab og bakgrunnen for dette.

Tjenestekonseptet ble utviklet i 2014/2015 gjennom et prosjekt der Asker kommune testet ut tjenstedesign som metode i utviklingen av «*Fremtidens boligkontor*». DOGA var prosjekteier og Husbanken finansierte prosjektet. Livework og SoCentral utviklet tjenestekonseptet sammen med Asker kommune, DOGA og Husbanken.

Målet med prosjektet i 2014/2015 var å utvikle et fremtidens boligkontor. Sluttresultatet ble noe annet, - et helhetlig tjenestekonsept som omhandler alle kommunens velferdstjenester.

I 2015 besluttet Asker kommune å gå videre med en fase 2, en pilotfase hvor tjenestekonseptet skulle videreutvikles og testes.

Asker velferdsrab er valgt ut som et av få nasjonale læringsprosjekt under den nasjonale strategien «Bolig for velferd, nasjonal strategi for boligsosialt arbeid (2014-2020)»



Kort oppsummert

I 2013 ble Asker kommune spurt om å være pilotkommune for å teste ut tjenestedesignmetodikk i utformingen av boligsosiale tjenester. Prosjekteier var DOGA og prosjektet ble finansiert av Husbanken. Tjenestedesignbyrået Livework i samarbeid med SoCentral, stod for leveransene rundt brukermedvirkning, konseptutvikling og design. Hensikten med prosjektet var å skape ny retning innenfor boligsosiale tjenester og skape «Fremtidens boligkontor».

Gjennom dialog med innbyggerne og ansatte i innsiktsfasen av prosjektet, ble det tydelig at det opprinnelige omfanget for prosjektet var for snevert. Innbyggere med komplekse bo- og livssituasjoner uttrykte at de ofte ikke fikk dekket sine behov. Ansatte i kommunen uttrykte på sin side at de ikke opplevde å få utført sitt arbeid på en tilstrekkelig hensiktsmessig måte.

Fremtidens tjeneste skal være innbyggerens tjeneste der hovedregelen er at «ingen beslutninger om meg skal tas uten meg».

Med bakgrunn i dette ble det utviklet et helt nytt tjenestekonsept som utfordret den tradisjonelle «forvaltningstankegangen».

Skal man oppnå varige resultater, må alle velferdspilarene; arbeid, helse, utdanning og bolig, arbeides med samtidig.

Følgende hypotese ble utviklet:

«Hva om kommunen tenker som en investor som investerer i mennesker, og ikke bare er en forvalter av saker?».

Med utgangspunkt i denne «investeringstenkningen» utarbeidet man i prosjektets fase 1, modellen for tjenestekonseptet «Asker velferdsrab».

Konseptet tar utgangspunkt i følgende prinsipper:

1. Å ta risikoen med tidlig investering for å få samfunnsøkonomiske gevinster på lang sikt.
2. Å skape bedre opplevelser for innbyggerne.
3. Å planlegge langsiktige løp der kommunen koordinerer seg som én enhet.
4. Å se på innbyggerne som en «medinvestor», som bidrar aktivt til sin egen fremtid.

BAKGRUNN, FASE 1

Sluttprodukt fase 1: Tjenestekonsept – Asker velferdsrab

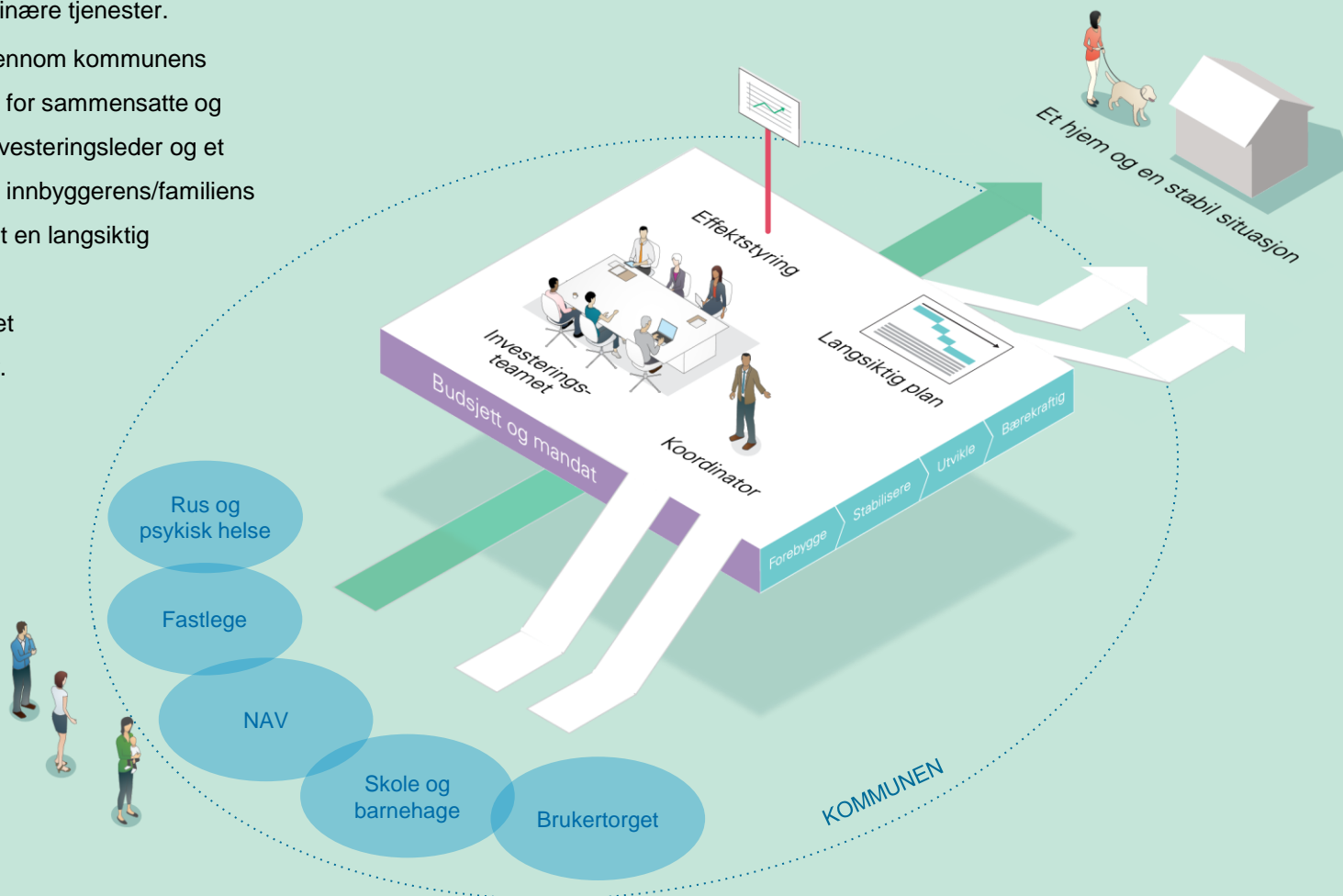
Som sluttleveranse ble et helhetlig tjenestekonsept utviklet.

Asker velferdsrab er en måte og jobbe på, og er en støttetjeneste til kommunens ordinære tjenester.

Veien inn til velferdsrablen går gjennom kommunens virksomheter. De som har behov for sammensatte og tverrfaglige tjenester møter en investeringsleder og et investeringsteam som kartlegger innbyggerens/familiens situasjon 360°. Deretter lages det en langsiktig plan sammen med innbyggeren.

Investeringsteamet har myndighet og mandat til å fatte beslutninger.

Videre måles og rapporteres det på effekten av det vi gjør.



BAKGRUNN, FASE 1

Fra fase 1 til fase 2 – Pilot – testing og videreutvikling

Asker velferdsrab svarer på flere av de nasjonale satsningsområdene og strategiene. Blant annet skal fremtidens tjeneste være «innbyggerens tjeneste» der hovedregelen er at «ingen beslutninger om meg skal tas uten meg».

Asker velferdsrab svarer også på flere av kommunens gjennomgående utfordringer:

- Samskaping og medborgerskap
- Forebygging og tidlig innsats
- God helhet og sammenheng.

Asker kommune har også vedtatt en Innovasjonstrategi «Blikk for muligheter» som har satt utvikling- og innovasjonsarbeid høyt på dagsorden. Vi skal søke nye innovative løsninger for å skape bedre tjenester og jobbe smartere.

På bakgrunn av dette besluttet Asker å teste ut og videreutvikle tjenestekonseptet fra fase 1.

Nasjonalt læringsprosjekt:

Asker velferdsrab er valgt ut som et av få nasjonale læringsprosjekt under den nasjonale strategien «Bolig for velferd, nasjonal strategi for boligsosialt arbeid (2014-2020)». Prosjektet skal blant annet bidra til utvikling av kunnskap om og erfaring med tjenesteinnovasjon i utvikling av brukerorienterte boligsosiale tjenester, samt teste ut investeringstenkning i en kommunal kontekst.

Vi skal tørre å gjøre feil. Innovasjon dreier seg om å åpne opp, lytte til innbyggerne, tørre å gjøre ting annerledes og ta utgangspunkt i de faktiske behovene der ute i samfunnet. Så må vi som ledere lage bedre strukturer, og tillate at man gjør feil. Jeg sier til mine ansatte: gjør fem feil i året, men lær av dem.

Lars Bjerke, Rådmann



2 Piloten- testing og videreutvikling av Asker velferdsrab

Asker kommune har gjennom ni måneder prøvd ut Asker velferdsrab for innbyggere og familier med behov for sammensatte og koordinerte tjenester fra kommunen.

Fire håndplukkede fagpersoner fra ulike virksomheter i kommunen har vært investeringsledere og ledet investeringsteamene. Videre har til sammen 75 medarbeidere fra ulike virksomheter og fagmiljøer fått opplæring og på ulike måter vært involvert i arbeidet.

Målet for fase 2 var å teste ut tjenestekonseptet og videreutvikle det mot en ferdig modell.

Vi skal skape en langsiktig og bærekraftig livssituasjon for innbyggere som deltar i piloten. Vi skal gjøre dette på en treffsikker og effektiv måte, og deltakerne skal oppleve bedre levekår og økt livskvalitet.

Fase 2 finansieres av Husbanken, Barne-, ungdoms og likestillingsdirektoratet og Fylkesmannen i Oslo og Akershus.



Asker velferdsrab handler om å gå fra saker til mennesker

Gjennom Asker velferdsrab organiserer kommunen seg rundt innbyggeren – i stedet for at innbyggeren organiserer seg rundt kommunen. I det ordinære systemet vil en innbygger med behov ta kontakt med de ulike virksomhetene og søke om tjenester. De ulike virksomhetene innvilger så tjenester og rapporterer på antall saker, antall vedtakstimer, samt økonomi.

I Asker velferdsrab skal innbyggeren få de **tjenestene det er behov for samlet i en plan**. De relevante virksomhetene møter familien sammen og rapporterer på om innbyggeren får en bedret livssituasjon. Det rapporteres også på ressursbruk for kommunen. Kommunens totale investering skal skape bærekraftige endringer i innbyggernes liv.

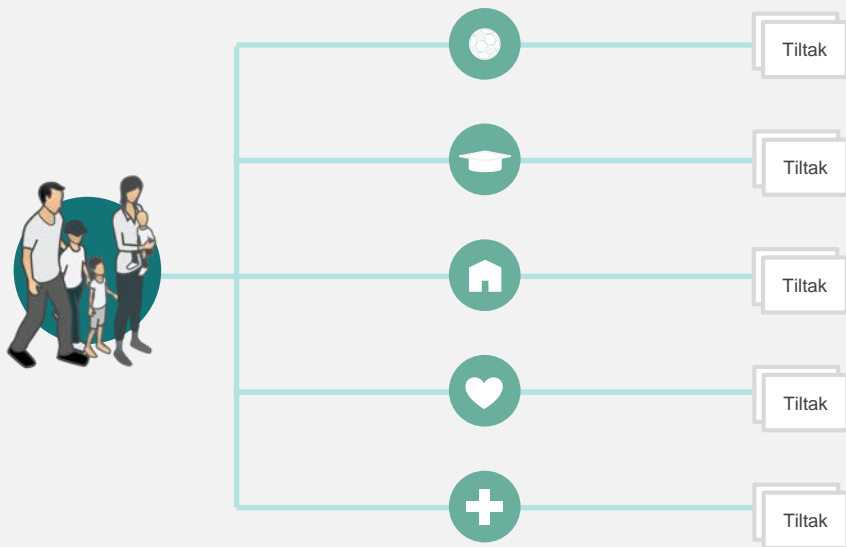
Vi skal skape en langsiktig og bærekraftig livssituasjon for innbyggere som deltar i piloten. Vi skal gjøre dette på en treffsikker og effektiv måte, og deltakerne skal oppleve bedre levekår og økt livskvalitet. I piloten skal vi bevise at tidlig og koordinert investering er god kommuneøkonomi på sikt.



Illustrativ rapport fra fase 1 i prosjektet viser hvordan en styringsrapport kunne sett ut når man tar utgangspunkt i mennesker – ikke saker.

Asker velferdsrab handler om å gå fra saker til mennesker

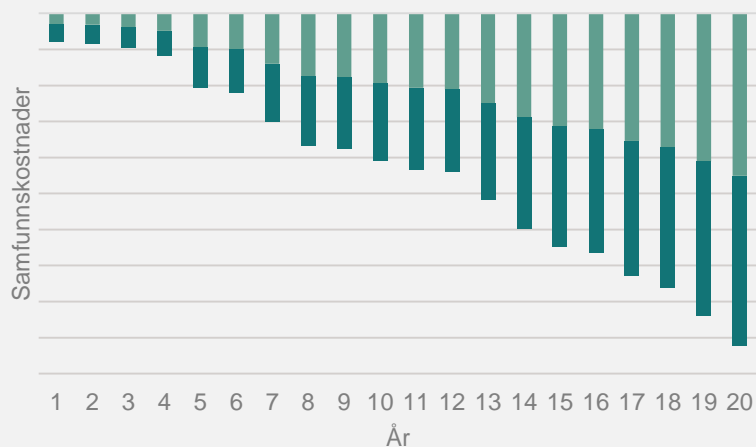
Ordinær forvaltning



Innbyggeren har behov for tjenester fra kommunen

Virksomhetene vurderer behovet hver for seg

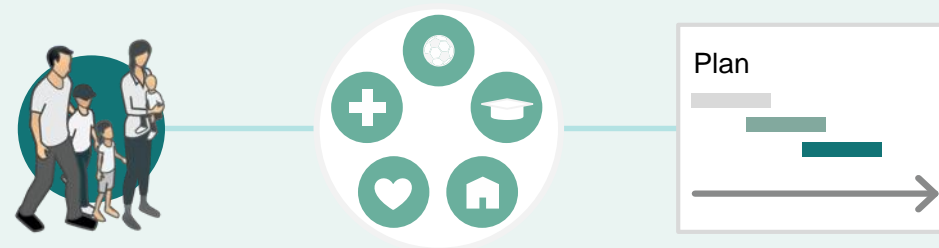
Virksomhetene iverksetter tiltak hver for seg



Grafene er illustrative

- "Akkumulerte" ikke-prissatte virkninger
- Akkumulerte prissatte virkninger

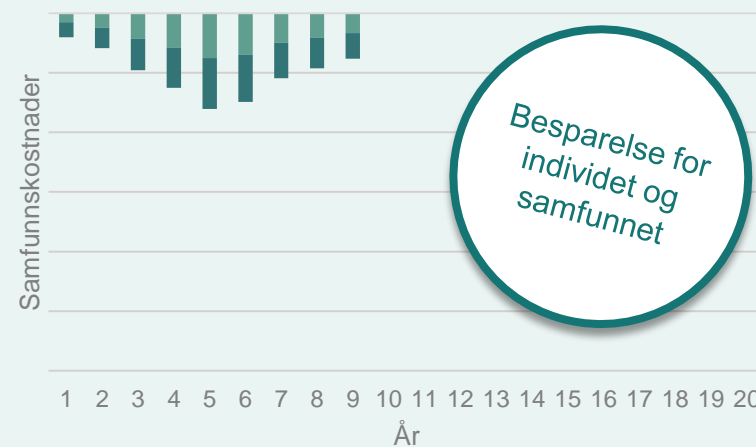
Velferdsrab



Innbyggeren har behov for tjenester fra kommunen

360° kartlegging og investeringsteamet lager en investeringsplan sammen med innbygger

Investeringsplanen gjennomføres og eventuelt justeres



- "Akkumulerte" ikke-prissatte virkninger
- Akkumulerte prissatte virkninger

Piloten har tre målgrupper:



Målgruppe A

Levekårsutsatte barnefamilier



Målgruppe B

Utsatte unge 16-25 år



Målgruppe C

Familier med barn med funksjonsnedsettelse

Følgende punkter var retningsgivende ved valg av målgruppe:

- Satsing på barn og unge vil gi størst avkastning og derfor var det naturlig å velge barnefamilier og utsatte unge som målgruppe. Dette faller sammen med nasjonale føringer og kommunens satsningsområde; forebygging og tidlig innsats.
- Barn med funksjonsnedsettelse og deres familier har ofte behov for tjenester og støtte gjennom hele livet. Av den grunn var det interessant å teste ut investeringstenkingen på denne målgruppen.
- I den nasjonale strategien «Bolig for velferd, nasjonal strategi for boligsosialt arbeid (2014-2020)» er ungdom og barnefamilier også de sentrale målgruppene.

Hvordan har vi valgt ut familiene/ innbyggerne i pilotperioden?

Familiene/innbyggerne som har deltatt i Asker velferdsrab har til nå vært kjente familier/innbyggere i hjelpeapparatet . Familiene/innbyggerne er meldt inn fra ulike virksomheter i kommunen og følgende har vært retningsgivende for utvalget:

- Familien/innbyggeren ønsker en endring og er klare for å forplikte seg. Familien/innbyggeren opphever taushetsplikt mellom tjenestene.
- Familien/innbyggeren har sammensatte behov, og har behov for ulike fagkompetanse.
- Det er hensiktsmessig å jobbe langsiktig/legge en langsiktig plan med mål og tiltak.
- I tillegg har det vi ønsket å sikre variasjon og spredning i utfordringer innenfor målgruppene.



Illustrasjonsfoto: Chris Price

Innbyggere og familier

som trenger hjelp til å få en bærekraftig livssituasjon



FANGE OPP

Tillitsperson

Innbyggeren eller familien kan gjerne involvere tillitsperson; det kan være nabo, kollega, fotballtrener, støttekontakt etc.



Investeringsledere er spesialtrente fagpersoner som leder investeringsteamene



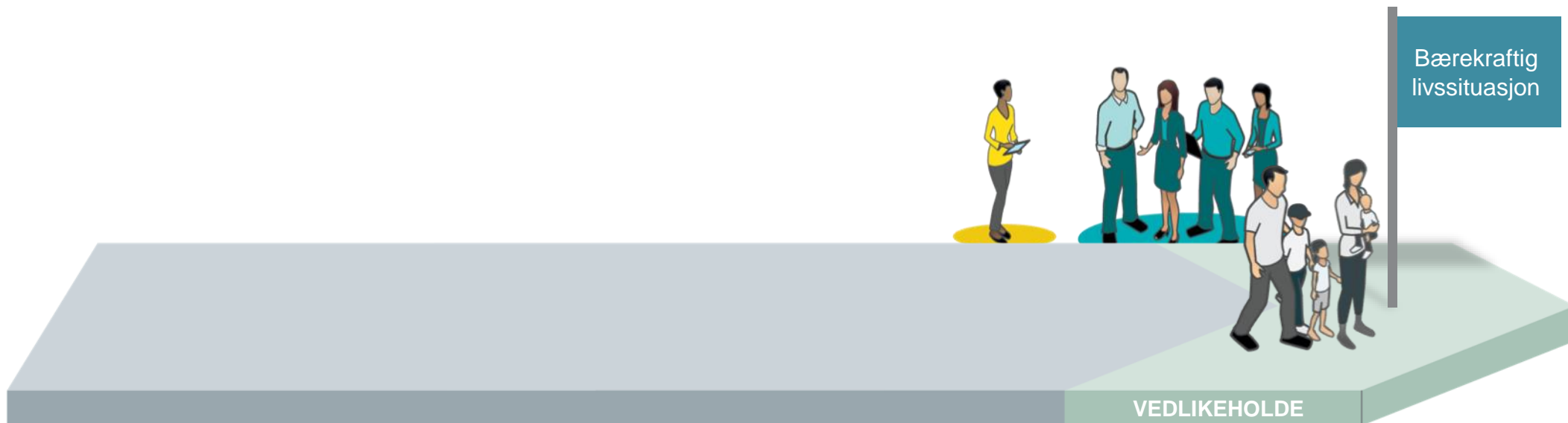
Deltakere i investeringsteamene er ansatte fra aktuelle virksomhetene i Asker kommune, fylkeskommunale - og statlige aktører, samt Askersamfunnet for øvrig som er aktuelle for den enkelte familie/innbygger

Bærekraftig livssituasjon

I fasen «fange opp» avdekkes innbyggere og familier som kan være aktuelle for å delta i Asker velferdslab. Disse har ofte allerede tjenester fra kommunen men kan også være helt nye familier eller innbyggere.



I «Investere» blir familien eller innbyggeren invitert til et kartleggingsmøte, der de gjerne kan ta med seg en tillitsperson. I det såkalte 360°-møtet deltar én investeringsleder og investeringsteamet som til sammen representerer et bredt spekter av virksomheter og tjenester. Sammen med innbyggeren/familien legger de en langsiktig plan med mål og tiltak.



I «vedlikeholdsfasen» følges investeringsplanen opp av deltakerne i investeringsteamet. Ved behov vil investeringsleder, sammen med innbyggeren og investeringsteamet, sørge for at nødvendige justeringer gjøres. Investeringsleder rapporterer på om familien/innbyggeren får en bedre livssituasjon.

Pilotplanen beskriver brukeropplevelsen, aktiviteter og hvem som gjør hva.

1 BLI FANGET OPP

2 INVESTERE

INNBYGGERSTEG



BEHOV

«Jeg kjenner bare til denne virkeligheten»
«Jeg føler meg maktesløs og usikker.»
«Jeg er ikke i stand til å komme ut av dette på egen hånd»

«Jeg trenger å oppleve at jeg blir sett»
«Det må foregå på mine premisser»
«Jeg trenger å oppleve at jeg blir hørt»

«Jeg stoler kanskje ikke på at dere forstår våre behov.»
«Hva trenger jeg egentlig?»
«Jeg vil ha med noen som jeg stoler på!»

«Dette er min beslutning og jeg trenger at dere hjelper meg å forstå»
«Jeg trenger å forstå hva som skal skje videre.»
«Jeg er lettet over å få hjelp!»

«Jeg vil slippe å fortelle det samme igjen»
«Jeg trenger å tro på at dette kan hjelpe»
«Jeg vil møtes på et trygt steg for meg»
«Jeg vil ha en kontaktperson jeg kjenner»

«Planen må skje i mitt tempo og passe inn i min livssituasjon»
«Jeg trenger at vi snakker et språk jeg forstår og at jeg forstår hva planen min betyr for meg»

«Jeg er motivert og vil få til dette!»
«Situasjonen er sårbær og jeg trenger tillit til at det er greit å gjøre feil!»
«Jeg trenger å forstå hva jeg kan og skal gjøre, og hva jeg ikke må gjøre.»

«Det må være klart når vi skal møtes, hvor og hvor ofte.»
«Jeg må forstå hva som forventes av meg mellom møtene»
«Jeg vil møtes der det passer for meg»

ASKERS OPPGAVE

Ut til innbyggeren/familien

Fange opp innbyggere

- ✓ Lytte
- ✓ Ta ansvar, de som havner "midt på lista"

Avdekke og kvalifisere

- ✓ Ta i mot bekymringsmeldinger
- ✓ Være tilgjengelige
- ✓ Avtale møte med innbyggeren og den/de som den ønsker å ha med, for å fortelle om Velferdslaben

Forklare og samtale

- ✓ Stille til møte for å lytte til innbyggerens historie
- ✓ Forklare hvorfor Velferdslaben og hva det kan bety å bli med i den
- ✓ Finne ut om innbyggeren ønsker å være med

Pilotavtale

- ✓ Signere avtale om at innbyggeren ønsker å være med, og er klar over at dette er en pilot med det det innebærer
- ✓ Være tydelige på neste steg

Lytte og kartlegge

- ✓ Lytte til innbyggerens historie
- ✓ Forstå innbyggerens situasjon
- ✓ Forstå hva som kan gjøres for å hjelpe innbyggeren videre
- ✓ Kartlegge situasjonen og forstå muligheter, hindre og motivasjon

Iversette tiltak og koordinere ressurser

- ✓ Sette store (hovedmål) og små (delmål) mål som er realistiske
- ✓ Planlegge i innbyggerens tempo
- ✓ Bli enige om hvem som skal gjøre hva, hva som skal skje, hvor ofte og over hvor lang tid.
- ✓ Signere avtale som forplikter kommunen og innbyggeren

Følge opp og være tilstede

- ✓ Hjelp innbyggeren å holde motivasjonen oppe
- ✓ Støtte innbyggeren ved behov
- ✓ Være tilgjengelige for innbyggerne gjennom prosessen

Fasilitere og koordinere

- ✓ Ha faste møtepunkter som alle er enige om
- ✓ Ha tydelige krav og mål å jobbe mot for hvert sjekkpunkt
- ✓ Tydelige på hvem som kan kontaktes og hvordan, ved behov

Praktiske og administrative detaljer

- ✓ Skaffe en så god oversikt som mulig over situasjonen til hver innbygger
- ✓ Vurdere om Velferdslaben kan hjelpe innbyggerne til et bedre liv

- ✓ Skaffe en så god oversikt som mulig over situasjonen til hver innbygger
- ✓ Vurdere om Velferdslaben kan hjelpe innbyggerne til et bedre liv

- ✓ Koordinere ressurser og iverksette investeringsteam for innbyggeren

- ✓ Invitere innbyggeren og aktuelle personer til kartleggingsmøte
- ✓ Velge planer fra kjerneteamet
- ✓ Fri ressurser til kontaktpersonen innbygger har valgt

- ✓ Kartlegge hvilke tiltak som kan iverksettes og hvilke ressurser som kreves for å investere i innbyggeren
- ✓ Avklare alle tiltak som kreves for å utvikle planen

- ✓ Iversette tiltak og ressurser i henhold til planen med innbygger
- ✓ Forplikte til å følge opp innbygger i henhold til plan

- ✓ Være proaktive og følge opp bekymring for innbyggeren, samt motivere

- ✓ Være proaktive og følge opp bekymring for innbyggeren, samt motivere

Læringspunkter i piloten

- ✓ Melder innbygger seg selv eller er det kun vi som oppsøker?

- ✓ Hva kan vi innhente informasjon om og ikke, hva kan vi ta kontakt på bakgrunn av?
- ✓ Må det journalføres?

- ✓ Hvem er med på møtet?
- ✓ Når vet vi om innbyggeren kvalifiserer til å være med?

- ✓ Hva står i avtalen?
- ✓ Kan innbygger selv velge kontaktperson?

- ✓ Er det behov for et møte i investeringsteamet for å avklare/koordinere tiltak, ressurser og muligheter?
- ✓ Avklare hvor mange møter som trengs for planen kan signeres

- ✓ Er det behov for et møte i investeringsteamet for å avklare/koordinere tiltak, ressurser og muligheter?

- ✓ Hva vil det si å være tilgjengelig for innbyggeren og hvor mye må vi være tilstede for å følge opp godt nok?

- ✓ Hvor ofte må vi ha sjekkpunktmøter og må de være fysiske?

INVOLVERTE

Storsamfunnet - lyttepostene

Kjerneteamet - kartlegger og iverksetter

Ressurspoolen - rekrutteres fra

Investeringsteamet - fasiliterer og iverksetter

Gjennomføringsteamet - følger opp og er tilstede for innbygger gjennom prosessen

VERKTØY

✓ Sjekkliste kvalifisering



✓ Introduksjonsbrosjyre



✓ Pilotavtale



✓ Sjekkliste kartlegging








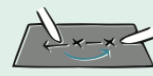



✓ Plan og avtale



Pilotplanen beskriver brukeropplevelsen, aktiviteter og hvem som gjør hva.

3 VEDLIKEHOLDE

4 AVSLUTTE


				3 VEDLIKEHOLDE			4 AVSLUTTE	
								
"Sjekk" fremgang	Justere plan	Noe uventet skjer	Målene er nådd	Forstå neste steg	Justere plan/ "sjekk" fremgang	Målene er nådd	Milepæl klarer meg selv	Feire og avslutte
«Jeg trenger hjelp til å se at jeg gjør fremgang og at jeg når mål og delmål» «Jeg trenger å føle at jeg er trygg uansett»	«Jeg har behov for at vi kan justere planen ettervert som vi lærer hva som går, og ikke går» «Jeg trenger å forstå hva det innebærer å gjøre endringer»	«Jeg trenger å bli fulgt opp» «Jeg trenger at dere tar kontakt hvis dere er bekymret for meg» «Jeg trenger å stole på at vi kan nå målene selv om noe uventet skjer»	«Jeg er stolt og føler at jeg mestrer livet mitt, og jeg er klar for mer!» «Forklar meg hva som skal skje videre» «Jeg trenger å vite at jeg kan komme tilbake igjen når som helst»	«Jeg trenger å forstå hva som skal skje nå og videre» «Jeg trenger å vite at jeg har noen å støtte meg på» «Jeg føler at jeg klarer dette!»	«Jeg vil gjerne sette flere og nye mål å jobbe mot» «Jeg er redd for å falle tilbake til det gamle» «Jeg trenger å vite at det fortsatt er noen der»	«Jeg er stolt og glad for at jeg har nådd alle målene mine, men også redd for å falle tilbake!» «Jeg og andre har høye forventninger til meg og jeg kan være redd for å skuffes»	«Jeg klarer meg selv og vet hva jeg skal gjøre for å fortsette og ha det bra!» «Jeg vet hvor jeg skal ta kontakt hvis jeg trenger hjelp»	«Hurra for meg!»
Vurdere fremgang	Justere tiltak og ressurser	Være forberedt	Forberede overgang	Følge opp og over i neste fase	Justere tiltak og ressurser/ vurdere fremgang	Forberede overgang	Veilede	Følge over i selvstendig fase
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bli enige om hvordan det går og hvordan veien til målene går ✓ Vite og si i fra når det eventuelt trengs å gjøre endringer i planen ✓ Være tydelige på at det er greit å si i fra om noe er vanskelig 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Snakke sammen om planen bør justeres og eventuelt hva som bør endres 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Forklare endring ✓ Være tilgjengelige og følge opp innbygger uansett ✓ Feire overgangen ✓ Planlegge neste mål sammen med innbygger 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tydelig avslutning ✓ Oppmuntre mestringsstro/ det er lov å snu ✓ Veilede "ut av tiltak" ✓ Avklare "nytt" nettverk med innbygger 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ringe og følge opp 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verve til "likemennsarbeid" 		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rapportere tilbake til kjerneteamet 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gjøre eventuelle justeringer ✓ Kontakte andre involverte og gi oppdatering 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Koble dem på riktig tjeneste ✓ Sikre at de som skal overta er klare 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dobbeltsjekke at vi skal avslutte ✓ Knytte kontakter og avtaler med frivillige ✓ Vurdere samtykke 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sikre at vi henter ut "gevinsten" ✓ Investere på nytt 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vurdere samtykke 		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hvordan vite om målene nås og at innbyggeren er på vei mot målet? 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hvem gjør hva om noe uventet skjer? 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hvordan sikre en god overgang? 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hvilke instanser skal fremdeles være med? 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hvordan sjekker vi fremgang? 			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hva fungerte bra og hvilke erfaringer kan vi ta med videre?

esssen

✓ Plan og avtale



✓ Plan og avtale



Arbeidsduken - et sentralt verktøy

Arbeidsduken er et arbeidsverktøy som ligger midt på bordet i møtene og som benyttes som kartleggings skjema og notatark.

Alle som er tilstede oppfordres til å delta aktivt med å skrive på duken, slik at det blir et levende dokument.

I møtene noterer deltakerne kun på duken.

Duken fungerer som et felles referat fra møtet og tas med til neste møte. Innbyggere kan også ta bilde av duken.

Duken hjelper oss å:

- Kartlegge bredt, altså 360°
- Legge en felles plan
- Skape likeverdighet mellom innbygger/familien og kommunen.
- Få frem innbyggerens ressurser og drømmer
- Få tydelig frem hvilken fagkompetanse som trengs og hvordan dette må koordineres på kort og lang sikt for å få til en endring for innbygger/familien.
- Bryter med det ordinære kommunale arbeidsmetodene, både i form og innhold og gjennom dette hjelper oss å tenke nytt.



Investeringsteamene trener på 360°-møter og bruk av arbeidsduken, i forkant av piloten.

Det som fungerer

- Familien har det godt sammen
- Godt nettverk
- Far i full jobb
- Skoletilbud for 10-åring er godt Hjelletag

Det som er vanskelig

- Gull 15 får ikke være med på aktivitetene han ønsker
- Far har stort ansvar - eneste inntekt
- Mor sliter med vond rygg og nakke
- Bar trangt

Dagens situasjon	Det vi skal gjøre nå	På kort sikt innen _____	På lang sikt innen _____
Jobb Mor hjemmevarende Far 100% jobb	• Søke ATP for mor		Mor i 80% fast jobb november 2018
Bosituasjon Liten eid bolig	• Møte m boligkontoret u. 48 → startlån		
Fysisk helse Mor: Smerte	Mor skal trene 2g uke hos fysioterapeut → heller • Søke rehab-tilbud på Friskvorn		
Psykisk helse Mor: Sliten Far: Sliten, kort lunte Gull 15: Lei, sliten av lillebror.	• Kartlegge møte tjenestetildeling u. 47 - Søke avlastning - aktuelle betalingsreduksjon på fotballturnering for gull 15, evt sosial støtte	Hva med osv-kurs -møte for Avlastning 10 dg/mnd	
Økonomi Stakk økonomi	→ ATP, startlån.		
Skole & utdanning			
Fritid			
Frivillighet			

Det jeg drømmer om

Mor ønsker å få
fast stilling 80-100%

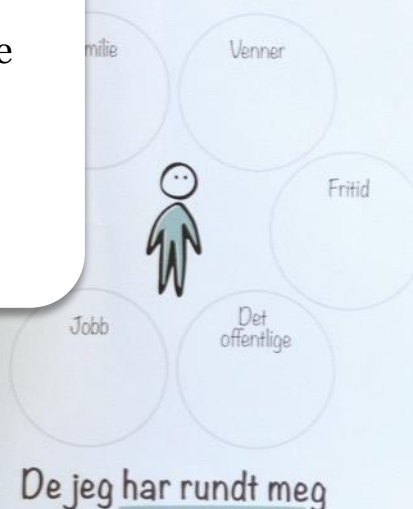
Egen bolig-eiet

«Duken gjør at jeg føler meg inkludert og delaktig i min plan»

En innbygger i Asker kommune

«Jeg synes bruk av duken var utrolig bra og virkningsfullt. Det vi snakket om ble tydelig både for bruker og for de andre deltakerne i møtet»

En ansatt etter sitt første møte med arbeidsduken



Det jeg er god på

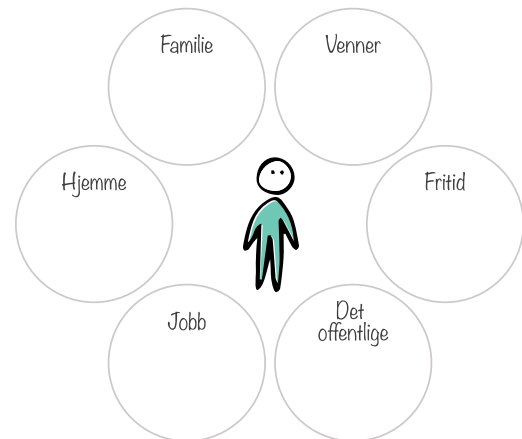
Dagens situasjon	Det vi skal gjøre nå	På kort sikt innen _____	På lang sikt innen _____
------------------	----------------------	--------------------------	--------------------------

Jobb	Hvem & Når		
Bosituasjon			
Fysisk helse			
Psykisk helse			

Det som er vanskelig

Økonomi			
Skole & utdanning			
Fritid			
Frivillighet			
Rus			

Det jeg drømmer om



De jeg har rundt meg

PLANEN TIL _____
 DATO _____
 TILSTEDE _____

Asker velferdsrab i tall



Hva gjør vi for å lykkes?

INNBYGGEREN I SENTRUM

- ✓ I Asker velferdslab står innbyggeren og hele familien i sentrum. De deltar som part og er medinvestor i hele prosessen.
- ✓ Ved at innbyggeren er det bærende elementet , får alle involverte personer et felles mål og dette hjelper oss å se alle tjenester og tiltak i en sammenheng.

SAMTIDIGHET

- ✓ I Asker velferdslab samles nødvendig fagkompetanse rundt innbyggeren/familien. Dette er ulike virksomheter i Asker kommune, men også ofte fylkeskommunale og statlige aktører, frivillighet osv.
- ✓ I Asker velferdslab gjennomfører vi en 360 graders kartlegging sammen og på bakgrunn av denne, formuleres mål og tiltak for familien

MYNDIGHET

- ✓ Alle i investeringsteamet har myndighet til å kunne fatte nødvendige beslutninger. Dette betyr at investeringsteamet har tilgang på de tiltak og ressurser som er nødvendige for den aktuelle familie/innbygger.

LANGSIKTIGHET

- ✓ Det legges en langsiktig plan for hvordan familien/innbyggerens mål skal nås.

PERSONLIG ANSVARLIGHET

- ✓ Investeringsleder er ansvarlig for fremdrift og at målene nås. Om nødvendig gjøres justeringer underveis. Det er tydelig ansvarsfordeling i investeringsteamet.
- ✓ Investeringslederne er håndplukkede dyktige, løsningsorienterte fagpersoner som er meget delaktig i at vi lykkes.

Hvordan oppleves det for innbyggere og ansatte?

«For første gang kan jeg gå julen i møte uten økonomiske bekymringer»

en av innbyggerne som deltok i piloten

«La de som trenger oss slippe å organisere seg rundt oss. La oss organisere oss rundt det»

en ansatt i Asker kommune

«Det oppleves som at 200 kg løftes fra mine skuldre».

en familie som nettopp har møtt sitt Investeringssteam

«Vi skaper to mennesker som kan satse på livet»

en fastlege i Asker som har pasienter som deltar i pilot

Refleksjoner

- ✓ Asker velferdslab handler i hovedsak ikke om MER (flere tjenester, økt ressursbruk), men BEDRE (mer treffsikre, effektive tjenester). Kommunen har ikke investert i nye store tiltak, men tiltakene og tjenestene sees i en sammenheng og kommer til rett tid.
- ✓ I det videre arbeidet er det nødvendig å teste fremgangsmåten på flere innbyggere med varierende tjenestebehov.
- ✓ I piloten er innbyggerne/familiene valgt ut etter gitte kriterier. Metodikken skulle testes og det var viktig at innbyggernes livssituasjon ikke var for kritisk. Fremover .
- ✓ For spesielt de unge er det nødvendig å bruke tid før oppstart for å opparbeide tillit og skape en relasjon. .
- ✓ Arbeidsduken er et viktig redskap som hjelper oss å fokusere på det som er viktig for innbyggerne, og deres ressurser, målsettinger og drømmer. Den hjelper oss også å tenke som en investor.
- ✓ I Asker velferdslab er alle virksomheter innenfor Helse og omsorg og Oppvekst involvert. Alle involverte, fra virksomhetsledere, mellomledere og ansatte bidrar nytenkning, innspill og ideer i prosessen.
- ✓ Det er også indikasjoner på at Asker velferdslab bidrar til bedre samhandling på tvers i sammenhenger utenfor Asker velferdslab.

Hva sier ansatte og andre om Asker velferdsrab?

«Mitt inntrykk er at de gode erfaringene fra velferdsrab sprer seg og gir økt samarbeid i andre saker også».

en ansatt i Asker kommune

«Vi skal ikke ha mere velferd, men bedre velferd».

Morten Hyllegaard

Partner i BETA – et dansk konsulentshus med spesialisering innen velferdsutvikling

«Målet er ikke å bryte ned siloene i organisasjonen, fordi psykisk helse skal ha spisskompetanse på psykisk helse, NAV skal ha spisskompetanse på velferd, hjemmesykepleie skal ha spisskompetanse på somatisk hjemmesykepleie. Vi skal ikke tulle med det, men alle må jobbe skulder ved skulder når det er nødvendig, når brukere har ulike og sammensatte behov».

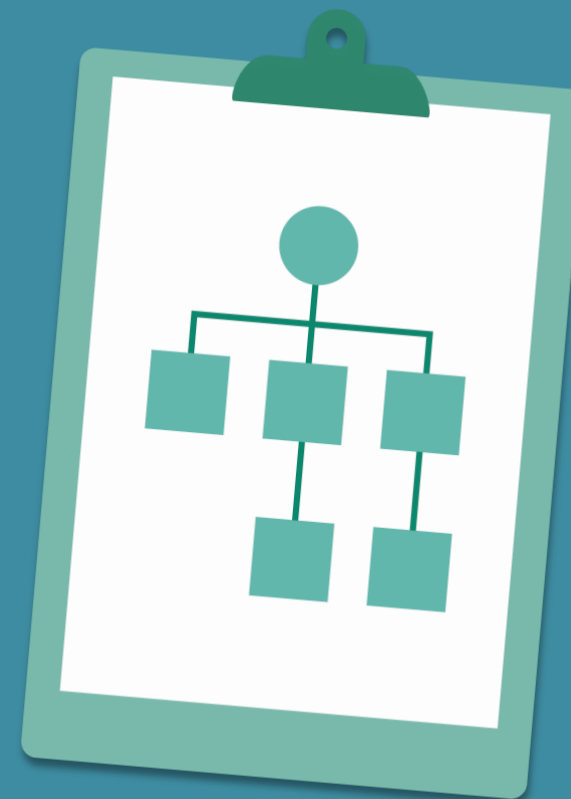
en ansatt i Asker kommune

3 Kommunen som investor

I fase 1 stilte Asker kommune seg følgende spørsmål: Hva om kommunen tenker som en investor som investerer i mennesker, og ikke bare som en forvalter av saker? I fase 2 har investortankegangen blitt videreutviklet. Prinsippene som ligger til grunn for tekningen har blitt prøvd ut og omsatt til praktisk handling.

Gjennom velferdslaben har Asker kommune testet ut hva som skjer i praksis når kommunen jobber på tvers av tjenesteområder og tar utgangspunkt i innbyggerens samlede livssituasjon. Erfaringene viser at beslutninger blir fattet raskere og med økt kvalitet. Innbyggerne blir møtt på deres premisser og legger en gjensidig forpliktende plan sammen med kommunen.

Dette kapitlet beskriver hvordan investortankegangen har blitt konkretisert, og hvilke gevinster Asker velferdslab kan skape.



KOMMUNEN SOM INVESTOR

Hva betyr det at kommunen er investor?

Å tenke som en investor betyr for kommunen å forstå hvilke investeringer som kan skape gevinst i form av varig endring i innbyggernes liv. **Kommunen ser på seg selv som en investor i mennesker fremfor en forvalter av saker.**

Velferdslabens investeringer skal skape bærekraftige endringer i innbyggernes liv

Det er en grunnleggende forutsetning at kommunen tar utgangspunkt i innbyggerens samlede livssituasjon, og gjennom velferdslaben organiserer seg rundt innbyggeren/familien. Dette står i motsetning til dagens ordning, der innbyggerne er nødt til å organisere seg rundt kommunens organisering eller regelverkets inndeling.

Investeringsbeslutningene fattes av et tverrfaglig investeringsteam med nødvendige fullmakter. **Denne myndiggjøringen gjør at beslutningene kan fattes raskere enn det som vanligvis er tilfelle. Fordi beslutningene tar utgangspunkt i en felles forståelse for innbyggerens samlede livssituasjon øker også treffsikkerheten og kvaliteten. (står på neste side også)**

Forvaltningstankegang	Investeringstenkning
Kartlegging innenfor fagområder	360gr kartlegging av hele familien
Én bruker og ofte ett problemområde i fokus	Hele familien i fokus
Vedtaksmyndighet fortrinnsvis hos ledere/fagansvarlige Saksbehandling skjer i etterkant av møter	Myndiggjøring av medarbeidere. Avgjørelser fattes i møte, eller kort tid etter
Vi jobber innenfor et fagområde eller en virksomhet og samhandler med hverandre	Et bredere perspektiv der alle jobber mot felles mål
Ansvarsgruppe for en bruker	Et bredere sammensatt investeringsteam for hele familien
Kortsiktig perspektiv	Langsiktighet
Reparasjon	Forebygging og tidlig innsats
Måler tiltak	Måler effekt

KOMMUNEN SOM INVESTOR

Investortankegangen er videreutviklet og satt i system

Innbyggerne betraktes som medinvestorer som skal være delaktig i alle trinn i prosessen, i tråd med prinsippet om at «ingen avgjørelser om meg tas uten meg». Et tverrfaglig investeringsteam med nødvendige fullmakter møter familien/innbyggeren for å kartlegge deres behov og sammen komme frem til relevante tiltak. **Det lages en langsiktig investeringsplan på familiens/innbyggerens premisser.**

Basert på planen inngås en investeringsplan mellom innbyggerne i velferdslaben og Asker kommune. Avtalen beskriver målene innbyggeren ønsker å nå og de tiltak som hver av partene skal utføre.

Elementene i investeringsplanen er basert på «Veileder i gevinstrealisering» fra DFØ. Investeringsplanene inneholder blant annet en beskrivelse av situasjonen til innbygger/familie (basert på 360°-kartlegging), mål, planlagte tiltak, gjennomføringsplan, gevinster for innbygger og kommunen og kostnader for kommunen.

Etterhvert som velferdslabens omfang øker vil gevinster og kostnader kunne rapporteres samlet



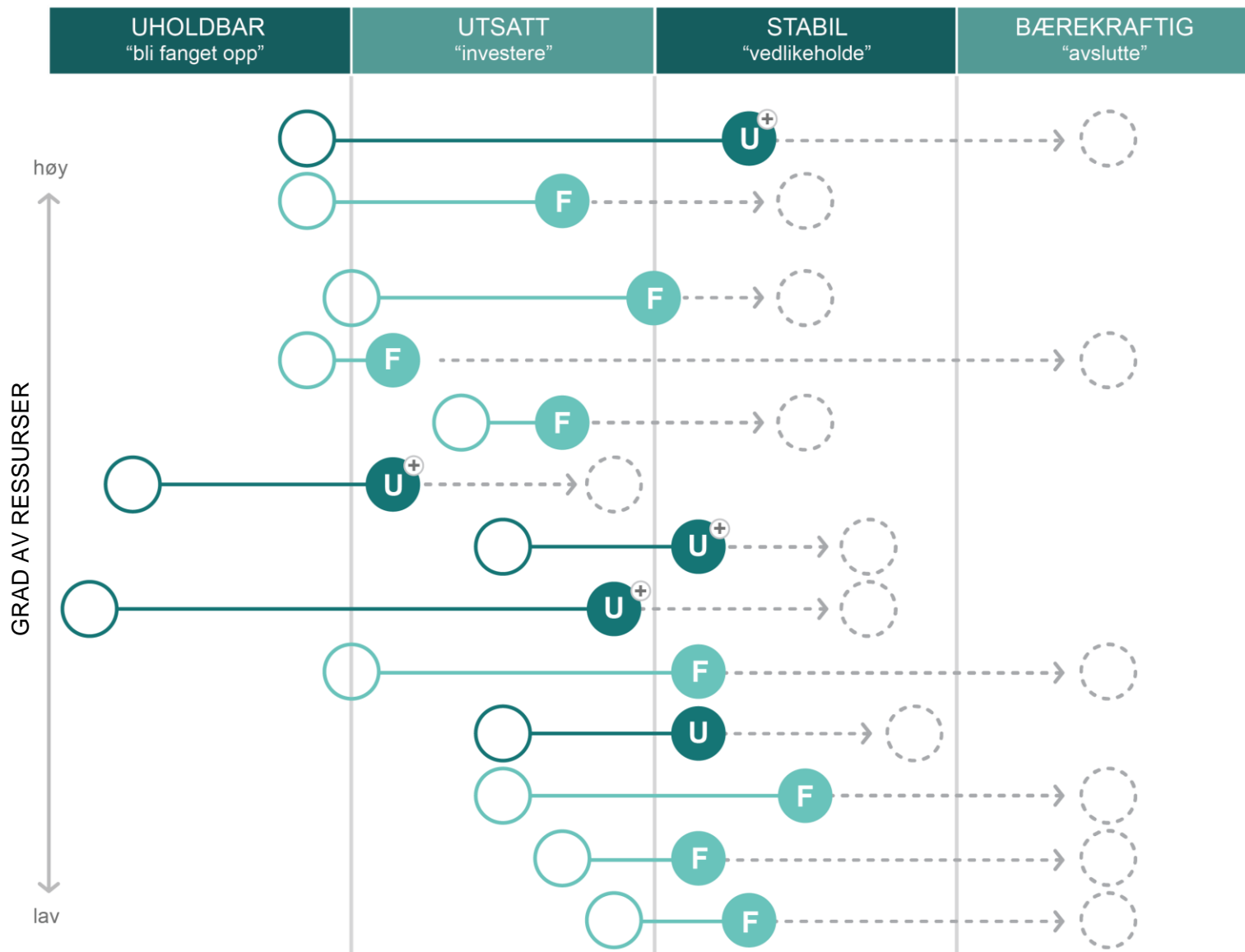
Investeringsplaner er et sett med nye dokumenter og avtaler utviklet for Askers velferdslab.

Investeringsferden illustrerer ønsket endring i innbyggerens livssituasjon

Investeringsferden består av fire forskjellige situasjoner. Under beskrives noen eksempler på situasjoner innenfor de fire kategoriene. Eksempelene er ikke uttømmende/ og de ulike kategoriene kan bestå av flere kombinasjoner og grader av utfordringer innen bolig, arbeid/skole, nettverk, økonomi, helse og barnas oppvekstvilkår.

UHOLDBAR	UTSATT	STABIL	BÆREKRAFTIG
<p>Innbygger/familie er i uholdbar situasjon når de for eksempel er uten en egnet bolig, lever under fattigdomsgrensen, har lite/ ikke nettverk og har utfordringer med rus, fysisk og/eller psykisk helse. De har ofte ikke de tjenestene som trengs fra hjelpeapparatet.</p> <p>Se pilotplan: «fange opp»</p>	<p>Innbygger/familie er i en utsatt situasjon når de for eksempel har en ustabil boligsituasjon, ikke er i aktivitet på dagtid, har en krevende økonomisk situasjon og har utfordringer med fysisk og/eller psykisk helse. De kan ha noe kontakt med hjelpeapparatet men ofte ikke nok og riktig oppfølging.</p> <p>Se pilotplan: «investere»</p>	<p>Innbyggeren/familien er i en stabil situasjon når de for eksempel har en egnet bolig, er i aktivitet på dagtid, har en avklart helsesituasjon og har en avklart økonomisk situasjon. De har ofte nok og riktig oppfølging fra hjelpeapparatet.</p> <p>Se pilotplan: «vedlikeholde»</p>	<p>Familie/innbygger er i en bærekraftig situasjon når de for eksempel har en egnet bolig, har stabil økonomi, har fast inntekt, har nettverk og deltar i fritidsaktiviteter. De får sporadisk eller lite oppfølging fra hjelpeapparatet</p> <p>Se pilotplan: «avslutte»</p>

Asker velferdsrab bidrar til en tydelig forbedring av innbyggerens situasjon



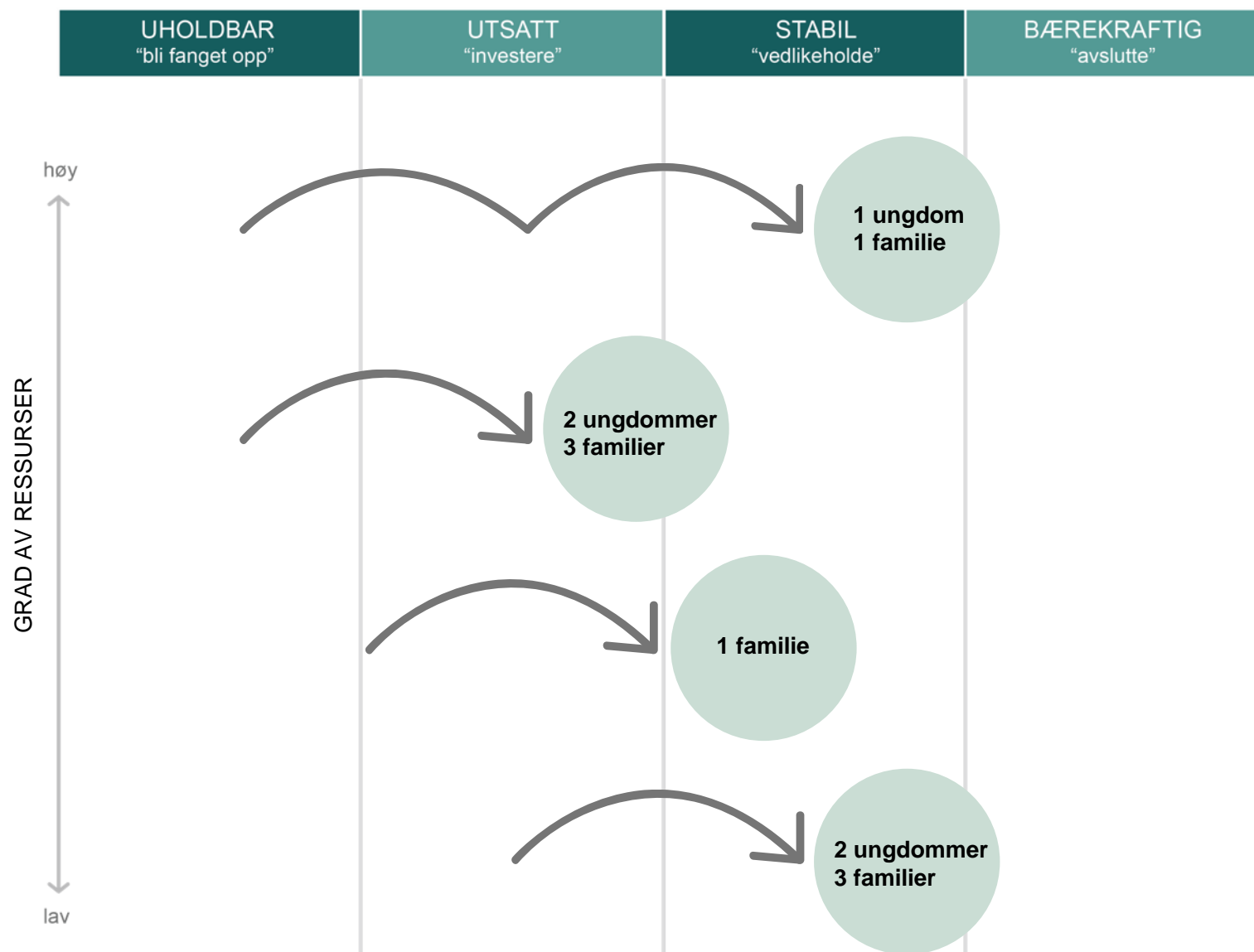
- U** Ungdom
- F** Familie
- U+** Ekstra investering

Hver sirkel i diagrammet illustrer en innbygger/familie som har deltatt i piloten, hvordan situasjonen har utviklet seg, og hva som er ønsket mål.

Innbyggerne og familiene som har deltatt i Asker velferdsrab befant seg i en uholdbar eller utsatt situasjon, og har **allerede, etter 8 måneder eller mindre, beveget seg fremover i investeringsferden.**

Gjennom Asker velferdsrab ansees det som realistisk at et **overveldende flertall av innbyggerne/familiene vil befinne seg i en stabil eller bærekraftig situasjon i løpet av 2-3 år.**

Asker velferdsrab har flyttet deltakerne i piloten fremover mot en bærekraftig livssituasjon



Forslag til definisjon på stor/liten investering for kommunen

“ Størrelsen på kommunens investering avhenger av kommunens samlede bruk av ressurser i en familie/for en innbygger. Med ressurser menes summen av alle tjenester, ansatte, ressurser og økonomiske ytelser en familie får fra kommunen. Kommunens investering måles over tid slik at investeringen vil øke i takt med tidsperioden kommunen investerer i familien/for innbyggeren. ”

Asker velferdsrab gir gevinster for innbyggerne, kommunen og samfunnet

På sikt vil Asker velferdsrab skape vesentlige gevinster for innbyggerne, kommunen og samfunnet. Dette kan oppsummeres på følgende måte:

Gevinster for innbyggerne	Gevinster for kommunen	Gevinster for samfunnet
<ul style="list-style-type: none">• Bedre fysisk og psykisk helse• Bedre bovilkår• Økt evne til å fullføre skolegang/stå i jobb• Gode oppvekstvilkår for barna.	<ul style="list-style-type: none">• Økt skatteinngang• Mer effektiv saksbehandling – økt kapasitet.• Økt kvalitet i oppfølgingen	<ul style="list-style-type: none">• Redusert produksjonstap• Økt skatteinngang• Reduserte kostnader til ytelse

Gjennom koordinert samtidighet i regi av myndiggjorte medarbeidere får innbyggerne treffsikre tjenester i rett tid og saksbehandlingen blir mer effektiv. Tydelig ansvars plassering hos én person – investeringsleder – er en viktig suksessfaktor.

Resultatet blir at flere innbyggere klarer seg uten bistand fra kommunen, kommunen får anledning til å bistå flere og samfunnet får økte inntekter.

Arbeidet i piloten legger grunnlaget for et systematisk og langsiktig arbeid med gevinstrealisering

✓ Gjennom investeringsplanene er første fase av gevinstrealiseringsprosessen påbegynt

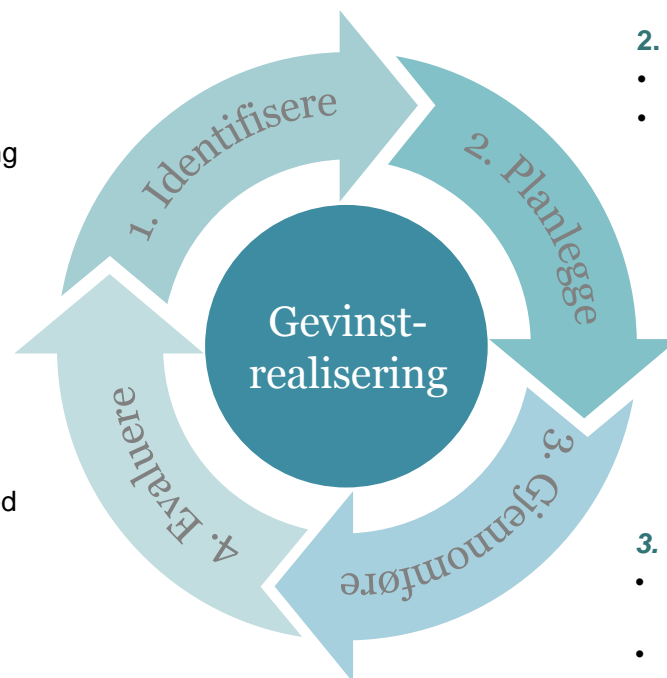
1. Lage gode mål og identifisere gevinster

- Utforme gode mål
- Kartlegging og verdsetting av gevinster

□ I det videre arbeidet må gevinstrealiseringen planlegges og gjennomføres

2. Planlegge gevinstrealisering

- Verifisere og forankre gevinster
- Lage gevinstrealiseringsplaner



4. Evaluere prosessen

- Evaluering av arbeidet med å realisere gevinster
- Lære av prosessen

Gevinstrealisering er en prosess for å systematisk identifisere, konkretisere, planlegge og hente ut forventede gevinster

Det tar tid fra et tiltak er gjennomført til endringene faktisk skjer og gevinstene kan hentes ut. Det er derfor viktig å ha et langsiktig perspektiv i arbeidet med gevinstrealisering

Realisering av gevinster krever systematisk jobbing over tid. Gevinstarbeidet må integreres i kommunens ordinære virksomhetsstyring.

KOMMUNEN SOM INVESTOR

Kommunen som investor kan oppsummeres med:

- Investeringsstenkningen er å snu ressursinnsatsen fra reparasjon til forebygging. Å investere er å ta seg råd til forebygging og tidlig innsats
- Investeringsstenkningen fordrer at vi ikke ser virksomhetenes budsjetter hver for seg men ser på kommunens ressurser samlet.
- Investeringsstenkningen fordrer at vi ser kommunale fylkeskommunale, statlige og ressurser i Askersamfunnet forøvrig samlet.
- Investeringsstenkningen fordrer at en ansvarlig følger investeringen over tid og sikre gevinstene.
- Investeringsstenkningen fordrer at innbyggeren/familien er medinvestor.

«Å tro på mennesker, det blir jo som å investere i mennesker, fordi man investerer jo i noe man tror på»

Fredrik i Forandringsfabrikken

«Vi erfarer at når vi investerer samlet som EN enhet går det nokså kort tid før familiens situasjon endrer seg fra uholdbar/utsatt til stabil. Deretter tar det tid og opprettholde situasjonen, sikre investeringen og gå mot en bærekraftig situasjon».

Investeringsleder

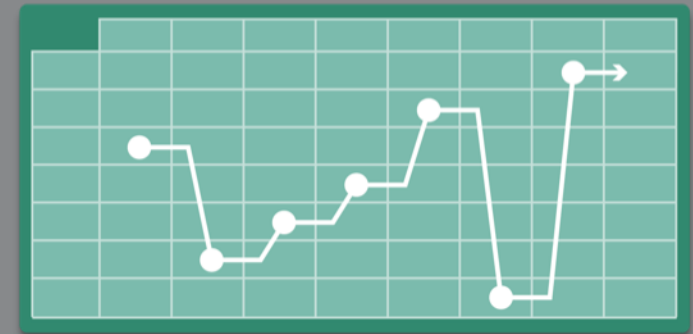
4 På vei fra tjenestekonsept til tjenestemodell – neste steg

I fase 1 ble prinsippene bak investeringstenkingen og Asker velferdslab utviklet. I fase 2 har vi testet ut om investeringene fører til at innbygger/familien opplever en bedre livskvalitet og bedre leveår.

Illustrasjonen av investeringsferden viser at dette gir bærekraft for innbygger/familien og avkastning for kommunen.

Likevel er det behov for en videreføring av piloten hvor metoden videreutvikles, og testes med fokus på gevinstrealisering og implementering. Av den grunn vil Asker kommune videreføre Asker velferdslab i en fase 3 høsten 2017-2018.

Husbanken, Barne-, ungdom-, og likestillingsdirektoratet, Fylkesmannen i Oslo og Akershus og Helsedirektoratet finansierer det videre arbeidet.



Forbedringspunkter og veien videre

VI SKAL:

- Fortsette å videreutvikle metodene og fremgangsmåtene og teste dem ut i ulike sammenhenger og situasjoner.
- I enda større grad utnytte mulighetene i frivillighet, næringsliv og i lokalsamfunnet forøvrig.
- I enda større grad utnytte ressursene i familienes/innbyggerens nettverk. Lete etter tillitsperson. Kan for eksempel gjøres gjennom å prøve ut nettverkssamling i større grad
- I større grad få frem barnas stemme.
- Videreutvikle metode for gevinstrealisering.
- Videreutvikle investeringstenkningen i kommunal kontekst.
- Fortsatt informere om investeringstenkningen og hvordan vi jobber i Asker velferdsrab. Vi skal spre informasjon til alle ansatte innenfor velferdstjenestene i Asker kommune, samt hos relevante aktører utenfor kommunen.
- Sikre erfaringsoverføring til andre utviklingsløp i kommunen, eks etablering av oppfølgingsteam i Helse og omsorg, utvikling av koordinatorrollen/individuell plan, osv.

VEIEN VIDERE

Asker kommune er på vei til å utvikle en helhetlig modell der kommunen investerer sammen med andre aktører for å bedre levekårene og øke livskvaliteten til innbyggerne.

Asker velferdsrab som arbeidsform er godt tatt i mot av både ansatte og innbyggere. Det er behov for å teste ut Asker velferdsrab i lengre tid og med større omfang. Av den grunn videreføres Asker velferdsrab i en fase 3.

«Denne metoden for å investere i mennesker har vakt stor begeistring. Med Asker velferdsrab står den enkelte innbygger og familie i sentrum på en helt ny måte. Innbyggeren, kommunen og andre aktører samarbeider om å utvikle og gjennomføre tjenestene. Metoden bryter på noen områder nokså radikalt med tradisjonell kommunal organisering og struktur, men er samtidig i tråd med både nasjonale og kommunale føringer. Vi ser allerede at investortanken har stor overføringsverdi til andre kommunale tjenester»

**Helse og sosial direktør Aud Hansen
leder av styringsgruppen**

Asker velferdslab får nasjonal og internasjonal oppmerksomhet

Asker kommune vant kommunesektorens Innovasjonspris 2017 for blant annet Asker velferdslab.

Asker velferdslab er det mest radikale innenfor brukerdiallog juryen har sett.

fra juryens begrunnelse



Asker velferdslab vil også motta utmerkelsen «Best Practice Certificate» fra EPSA (European Public Sector Award) i 2017.

EPSA gir utmerkelser til de mest innovative, og effektive prosjektene og tiltakene i offentlig sektor i Europa.



Takk til alle innbyggere, ansatte og frivillige i Asker som har bidratt til å gjøre fase 2 av prosjektet til et eksempel på hvordan vi kan utvikle mer innbyggerorienterte velferdstjenester.



Asker
kommune



live|work